COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Rapport annuel de gestion 2012-2013

LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre pour mieux s'entendre

Québec

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Rapport annuel de gestion 2012-2013

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2012-2013 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour plus d'information sur la Commission des normes du travail, le lecteur est
invité à consulter le site www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone au
Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
ISBN 978-2-550-68487-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-68488-6 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Nouvelle présentation du rapport annuel de gestion

Dans un souci de conformité aux nouvelles règles gouvernementales touchant la mise en place des standards d'accessibilité gouvernementaux, notamment en matière d'accessibilité du site Web, la présentation des tableaux du présent rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un réaménagement. Ces règles visent à faciliter l'accessibilité et l'utilisation de ce document par toute personne, handicapée ou non.

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu,
aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin
a pour seul objectif de faciliter la lecture du texte.

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 23 septembre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

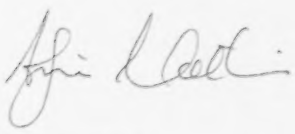
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre du Travail,



Agnès Maltais

Québec, le 23 septembre 2013

Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

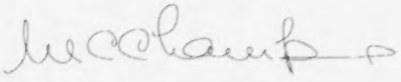
Madame la Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente-directrice générale par intérim,



Marie-Claude Champoux

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente-directrice générale par intérim 7

Déclaration de la direction 9

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 11

Présentation de la Commission 12

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs 12

La clientèle 13

Le conseil d'administration 13

L'organigramme 20

Faits saillants 22

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS 25

La Déclaration de services aux citoyens 25

La gestion des plaintes sur la qualité des services 30

Le Plan stratégique 2012-2016 31

ORIENTATION 1

Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail 38

OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission 38

OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges 39

OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi 40

ORIENTATION 2

Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service 42

OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle (salariés et employeurs) 42

ORIENTATION 3

Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission 44

OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre 44

LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS 47

Les activités de prévention 47

Le traitement des demandes de renseignements et des demandes de services 56

LA GESTION DES RESSOURCES 65

Les ressources humaines 65

Les ressources informationnelles 68

Les ressources financières 72

La gestion des risques 75

LES ÉTATS FINANCIERS 77

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 97

Accès à l'égalité en emploi 97

Allègement réglementaire et administratif 97

Développement durable et changements climatiques 98

Emploi et qualité de la langue française 98

Accès à l'information et protection des renseignements personnels 98

Éthique et déontologie des administrateurs publics 99

Recommandations du Vérificateur général du Québec 99

ANNEXES 100

LISTE DES TABLEAUX

1 Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens . . 26

2 Plaintes concernant la qualité des services . . 30

3 Sommaire des résultats du Plan stratégique 2012-2016 37

4 Cibles et résultats des activités en matière de prévention pour quatre priorités organisationnelles selon les secteurs à risque ou les clientèles vulnérables 48

5 Dossiers en matière pénale 53

6 Cibles et résultats des activités en matière de surveillance, 2012-2013 55

7 Demandes de renseignements 56

8 Volume global de traitement des demandes de services 57

9 Demandes liées à des normes pécuniaires . . 58

10 Demandes liées à une pratique interdite . . . 59

11 Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante 60

12 Demandes liées à du harcèlement psychologique 61

13 Demandes liées à des normes administratives 62

14 Activités de médiation 63

15 Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 63

16 Demandes de révision 64

17 Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs 66

18 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier en 2012-2013 66

19 Formation et perfectionnement du personnel 67

20 Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2012-2013 (période d'évaluation 2011-2012) 67

21 Gestion du portefeuille de projets organisationnels, 2012-2013 68

22 Débours planifiés et réels en ressources informationnelles, 2012-2013 70

23 Nombre de projets en ressources informationnelles, 2012-2013 70

24 Mesures de réduction des dépenses, 2010-2014 73

25 Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission, 2012-2013 . . . 98

ANNEXES

1 Déclaration de services aux citoyens 100

2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 105

3 Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2012-2013 109

4 Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2012-2013 110

5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires fermées selon le motif de fermeture 111

6 Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2012-2013 113

7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 115

8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture . . . 116

9 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 117

10 Accès à l'égalité en emploi et plan d'embauche 118

11 Développement durable 121

12 Données d'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) sur les services téléphoniques 128

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

C'est avec fierté que je présente le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des normes du travail. En cette première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2016, le bilan des activités démontre une solide performance réalisée par l'organisation.

Tout le personnel a su se mobiliser pour atteindre les cibles fixées dans ce plan stratégique d'envergure, inscrit dans la continuité, mais qui permettra à la Commission de relever les grands défis auxquels elle sera confrontée au cours des prochaines années.

Dans la lignée du plan stratégique précédent, le bilan du Programme de prévention 2009-2012 vient confirmer que l'approche préventive est désormais bien implantée dans l'organisation et fournit des pistes pour l'amélioration de ses façons de faire. En parallèle, un nouveau plan d'action de prévention a été mis en œuvre de façon à favoriser l'application et le respect des normes du travail. Avec cette approche préventive, la Commission peut mieux soutenir les employeurs dans l'application de la loi et se donne les moyens d'informer davantage les salariés sur leurs droits et obligations au travail.

Ayant à cœur la qualité de ses services, la Commission a sondé les salariés et les employeurs afin de mesurer l'atteinte des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens. Ces résultats orienteront la Commission dans les actions à prendre pour améliorer de façon continue ses services, tels que l'information et les outils qu'elle offre aux employeurs pour les soutenir dans l'application de la loi.

En amont de ces activités, la Commission s'est documentée sur l'une des réalités du marché du travail qui la préoccupe. Pour ce faire, elle a réalisé un sondage auprès de salariés temporaires d'agences de placement. Avec ce sondage, elle dispose dorénavant de données quantitatives fiables sur le secteur des agences de placement de personnel.

Soucieuse d'offrir à ses clientèles des services de qualité qui répondent à leurs besoins et à leurs modes de vie, la Commission a, encore cette année, mis de l'avant des outils d'information novateurs. Elle a lancé une version mobile de son site Web et a ajouté de nouvelles fonctionnalités à maPaye, une application permettant aux utilisateurs et utilisatrices de noter leurs heures de travail. De plus, elle a mis à la disposition des employeurs un calendrier électronique les informant sur leurs droits et obligations.

L'accès aux services a fait l'objet d'une préoccupation centrale tout au long de l'année. À cet égard, d'importants travaux ont permis d'améliorer le service de plaintes en ligne et de rendre le site Internet conforme aux standards d'accessibilité gouvernementaux.

L'année 2012-2013 a aussi été l'occasion, pour la Commission, de mettre en place différentes mesures visant à disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser sa mission. Les travaux ont été lancés par le dépôt du diagnostic organisationnel en matière de ressources humaines La personne au cœur de nos priorités. Les actions identifiées dans ce rapport ont notamment donné lieu à l'élaboration d'une stratégie comprenant deux programmes, l'un sur la gestion et la planification de la main-d'œuvre et l'autre sur

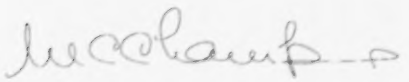
l'attraction de la main-d'œuvre. Les efforts accomplis placent l'organisation en bonne position pour faire face à ce défi de taille.

Soucieuse d'appliquer de saines pratiques de gestion, la Commission s'est également dotée d'un cadre de tolérance aux risques, de même que d'une planification annuelle en cette matière. Elle a de plus poursuivi la mise en place d'une approche de gestion par projets, qui lui permet d'assurer un lien plus étroit entre les projets qu'elle met en œuvre et ses orientations et priorités d'affaires.

En terminant, je souhaite souligner la contribution de M^me^ Brigitte Pelletier, présidente-directrice générale de la Commission jusqu'au 20 septembre 2012, dans l'atteinte des résultats présentés dans ce rapport. Sous sa direction, l'organisation a su se donner des orientations et des façons de faire qui lui permettent de remplir sa mission, tout en surmontant, avec confiance et efficacité, les obstacles qui se dressent sur sa route.

Je tiens également à remercier les membres du conseil d'administration pour leur excellent travail et les partenaires de la Commission pour leur précieuse collaboration. J'adresse un merci particulier au personnel qui s'engage jour après jour, avec dévouement et passion, à mettre en œuvre la mission de la Commission. Je vous invite donc à prendre connaissance de ce rapport qui témoigne de la qualité du travail accompli.

La présidente-directrice générale par intérim,



Marie-Claude Champoux

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2012-2013 présentent fidèlement la Commission, ainsi que des données exactes et fiables relativement aux objectifs, aux cibles et aux résultats du Plan stratégique 2012-2016, aux engagements, aux cibles et aux résultats de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels.

Par conséquent, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

Le Rapport annuel de gestion 2012-2013 a été approuvé par le comité de direction et adopté par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

Marie-Claude Champoux
Présidente-directrice générale par intérim

Michel Beaudoin
Vice-président des services à la clientèle

Diane Leblanc
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

Robert L. Rivest
Directeur général des affaires juridiques

Alain Major
Secrétaire général et directeur
des affaires corporatives

Gilles Rousseau
Directeur général des ressources
informationnelles et de l'architecture
d'entreprise

LES MEMBRES DE LA DIRECTION

M^me^ Marie-Claude Champoux
Présidente-directrice générale par intérim

M. Michel Beaudoin
Vice-président des services à la clientèle

M^me^ Diane Leblanc
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

M. Robert L. Rivest
Directeur général des affaires juridiques

M. Alain Major
Secrétaire général et directeur
des affaires corporatives

M. Gilles Rousseau
Directeur général des ressources
informationnelles et de l'architecture
d'entreprise

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame la Présidente-directrice générale par intérim,

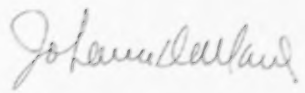
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Johanne Dallaire, CISA

Québec, juillet 2013

PRÉSENTATION DE LA COMMISSION

LA MISSION, LA VISION, LES FONCTIONS ET LES VALEURS

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission intervient soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance, pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié, pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à l'infraction constatée. Tout salarié peut se prévaloir des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son action, la Commission favorise la conformité du contrat de travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État considère comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties, que la Loi sur les normes du travail édicte, contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente. À cet effet, elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions,

le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés ont quant à eux la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur, avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

LA CLIENTÈLE[1]

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2012, environ 3 440 300 salariés. La Commission évalue que près de 3 154 909 de ces salariés, soit 91,7 %, étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 861 862, soit 59 % de ces salariés assujettis, n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

À partir des données de Revenu Québec, la Commission des normes du travail estime que 250 960 employeurs étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 82,4 % d'entre eux, soit 206 851 employeurs, n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Commission est composée d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. Lorsque les membres se réunissent, la Loi sur les normes du travail prévoit que le quorum est constitué par la majorité de ceux-ci, dont le président, et que les décisions sont également prises à la majorité des voix. En cas d'égalité, le vote du président est prépondérant. Au cours de l'exercice 2012-2013, le conseil a tenu quatre séances, soit les 17 mai, 20 septembre et 6 décembre 2012 ainsi que le 14 mars 2013.

Le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail, entré en vigueur le 22 septembre 2010, établit des règles de gouvernance visant à favoriser l'atteinte d'objectifs de transparence, d'intégrité, de responsabilité et d'imputabilité accrus, en tenant compte des caractéristiques particulières de la Commission. Il précise les responsabilités des membres du conseil d'administration ainsi que les fonctions exercées par la présidente-directrice générale et le secrétaire. Il énonce également les règles relatives à la convocation, à la documentation, au déroulement ainsi qu'aux procès-verbaux des séances du conseil d'administration et de ses comités. De plus, il détermine la composition et le mandat des comités du conseil d'administration, qui sont chargés d'examiner les questions de leur ressort et d'adresser au conseil les recommandations qu'ils jugent appropriées.

1. En 2012-2013, la Commission a révisé sa méthode d'estimation de la clientèle afin de refléter de manière plus juste la réalité du marché du travail au Québec. Pour plus d'information concernant la nouvelle méthode d'estimation, veuillez contacter la Direction de la recherche, de la prévention et de la qualité à la Commission des normes du travail.

La Commission intègre à son rapport annuel de gestion des informations portant sur la gouvernance. Ainsi, un résumé du profil de compétences et d'expérience de chacun est ajouté à la liste des membres du conseil d'administration. Les sommaires des rapports d'activités des comités du conseil d'administration, de même qu'un tableau rendant compte de l'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités, sont présentés dans les pages qui suivent.

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2012-2013

Madame Brigitte Pelletier, présidente[2]

Nommée le 19 octobre 2011[3] jusqu'au 20 septembre 2012

Titulaire de baccalauréats de l'Université Laval, en sciences politiques en 1987 et en droit en 1991. Membre du Barreau du Québec. Avocate à la Commission des services juridiques de 1992 à 1994. Attachée politique du ministre de la Justice de 1994 à 1996. Directrice du cabinet du ministre de la Justice en 1996 et en 1997. Directrice du cabinet du ministre de l'Environnement et de la Faune en 1997 et en 1998 et du ministre de l'Environnement de 1998 à 2001. Conseillère, puis directrice adjointe du cabinet du premier ministre en 2001 et en 2002. Directrice du cabinet du premier ministre en 2002 et en 2003. Sous-ministre associée au ministère de la Justice en 2003. Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité de la Commission des normes du travail de 2003 à 2008. Vice-présidente des services à la clientèle de la Commission des normes du travail de 2008 à 2011.

Madame Marie-Claude Champoux, présidente par intérim[4]

Nommée le 20 septembre 2012[5]

Titulaire d'un Baccalauréat ès arts de l'Université Laval. Au cours de sa carrière, elle a occupé plusieurs postes clés au sein de l'administration publique québécoise, soit au cabinet de la ministre de la Sécurité du revenu et ministre déléguée à la Condition féminine et à la Famille (1994), à l'Assemblée nationale du Québec (1990-1994 et 1996-2003), au cabinet du ministre de l'Éducation (2003-2004), ainsi qu'au cabinet du premier ministre (2004-2005). Sous-ministre adjointe à l'information, aux communications et à l'administration au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2005-2009), ainsi que sous-ministre adjointe à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (2009). Elle a également été sous-ministre au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles de janvier 2010 à septembre 2012. Elle est membre du conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique depuis 2012.

2. Depuis le 24 octobre 2011
3. Cette date de nomination diffère de la date d'entrée en fonction qui est le 24 octobre 2011.
4. Depuis le 20 septembre 2012.
5. Cette date de nomination diffère de la date d'entrée en fonction qui est le 21 septembre 2012.

Membres du milieu des employeurs

Madame Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif

Nommée le 11 juin 2008
Nommée de nouveau le 20 mai 2009
Membre du comité de vérification

Titulaire d'un baccalauréat ès arts (relations industrielles, psychologie et sociologie) de l'Université Laval en 1990. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Technicienne en ressources humaines pour Câblevision Nationale – Vidéotron Ltée de 1979 à 1982. Conseillère en ressources humaines pour Gaz Inter-Cité – Gaz Métropolitain de 1983 à 1985. Analyste en rémunération de Desjardins Sécurité financière de 1986 à 1988, puis conseillère en rémunération et en administration de 1988 à 1991. Conseillère principale de la rémunération en 1991, coordonnatrice de la rémunération et de l'administration de 1991 à 1994, puis directrice principale du développement des ressources humaines de 1994 à 1998. Vice-présidente aux services-conseils en développement organisationnel de 1998 à 2003, vice-présidente – Rémunération et Développement organisationnel en 2003 et en 2004 et vice-présidente – Ressources humaines et Développement organisationnel de 2004 à 2009. Directrice principale Services et Solutions RH, Gestion du patrimoine et Assurance de personnes pour le Mouvement Desjardins de 2009 à 2012. Depuis 2012, directrice principale RH, Gestion du patrimoine et Assurance de personnes pour le Mouvement Desjardins.

Monsieur Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Nommé le 2 mai 2001
Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009
Président du comité de gouvernance et d'éthique

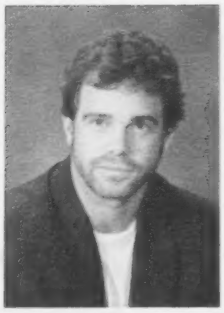
Titulaire d'un baccalauréat en mathématiques à l'Université du Québec à Chicoutimi en 1981, d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2007 et d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) de l'Université McGill et des HEC Montréal en 2011. Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec depuis 1992.

Maître Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise

Nommé le 26 mars 1997 et le 11 décembre 2002
Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009
Président du comité de vérification ; membre du comité de gouvernance et d'éthique

Titulaire d'un baccalauréat ès arts au Collège Jean-de-Brébeuf en 1969 et d'un baccalauréat en droit de l'Université McGill en 1972. Titulaire d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2006. Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et du Barreau du Québec. Avocat de pratique privée de 1974

à 1988. Vice-président exécutif du Conseil québécois du commerce de détail en 1988 et président-directeur général de 1989 à 2012. Depuis le 1er janvier 2013, il occupe le poste de président-directeur général sortant.



Monsieur Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs

Nommé le 11 juin 2008

Nommé de nouveau le 20 mai 2009

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Monsieur Jean-Sébastien Noël possède une maîtrise (M. Sc) en marketing des HEC Montréal (2003), et il est bachelier en administration des affaires de Clayton College and State University d'Atlanta (2000). Il possède de nombreuses années d'expérience dans le domaine de la gestion du marketing et des communications ainsi que de la gestion d'événements. Il est très actif dans son milieu, puisqu'il est membre de divers conseils d'administration tels que la Commission des normes du travail, le Cercle 179 du Musée national des beaux-arts du Québec, le Mouvement Ça Bouge et La Ruche. Il enseigne au niveau collégial en publicité et en tourisme. Il est président fondateur de uGene, une agence d'initiative en Web et mobile, en événements spéciaux, en stratégie et en publicité. Il a mené des projets d'envergure internationale, tels que les guides urbains et événementiels pour Red Bull (Red Bull Invasion et Insider) sous forme d'application mobile. Il travaille avec le Groupe Enode, son collaborateur technologique, et il est actuellement vice-président du marketing et du développement des affaires. Il a également été auparavant directeur de complexes hôteliers (club, lounge, resto et hôtel) et de clubs de golf.

Madame Svetlana Solomykina, groupe des employeurs

Nommée le 20 mai 2009

Membre du comité de planification stratégique

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'Université d'État Mendeleïev, en Russie, en 1991, d'une maîtrise en sciences (diplôme d'études approfondies) de l'Université Paris-Sud, en France, en 1992, et d'un doctorat en sciences de l'Université Laval en 1997. Titulaire d'un diplôme d'administratrice des sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2010. Membre du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés. Chercheuse à l'Université Paris-Sud en 1992 et en 1993. Chercheuse et enseignante doctorale à l'Université Laval de 1993 à 1997. Occupe, depuis 1994, différentes fonctions en tant que gestionnaire en matière de services-conseils stratégiques en technologies d'information ainsi qu'en gouvernance des organisations. Membre du comité des technologies de l'information (TI) à la Fédération des chambres de commerce du Québec et, depuis juillet 2012, membre du conseil d'administration et du comité de gouvernance et d'éthique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

Membres du milieu des salariés

Monsieur Louis Bolduc, groupe des salariés syndiqués

Nommé le 2 mai 2001
Nommé de nouveau le 23 novembre 2005 et le 20 mai 2009
Membre du comité de vérification

Titulaire d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2008. Secrétaire-trésorier des Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC) - section locale 301, de 1984 à 1988, président de la section locale 301 de 1988 à 1996 et adjoint au directeur canadien de 1996 à 2004. Adjoint exécutif du président national des TUAC depuis 2004 et président du conseil provincial depuis 2008.

Madame Nathalie Goulet, groupe des femmes

Nommée le 20 mai 2009
Membre du comité de vérification

Titulaire d'un baccalauréat en 1987 et d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal en 1990. Diplômée de D.É.A. (études approfondies de doctorat) en systèmes politiques comparés de l'Université de Paris 1 – Panthéon-Sorbonne en 1992. Agente de recherche et d'enseignement à l'Université de Montréal de 1987 à 1990. Chargée de projet de la Fondation Partage en 1995. Chercheuse à la Télé-Université en 1995 et en 1996. Coordonnatrice pour Nous tous, un soleil de 1997 à 2000. Directrice générale de Radio Centre-Ville de 2000 à 2002. Depuis 2002, directrice du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). Vice-présidente du Comité consultatif Femmes en développement de la main-d'œuvre de la Commission des partenaires du marché du travail depuis 2002 ainsi que de divers comités de travail du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'Emploi-Québec et de la Commission de l'équité salariale.

Monsieur Mustapha Kachani, groupe des communautés culturelles

Nommé le 7 décembre 2011
Membre du comité de planification stratégique[6]

Titulaire d'une licence en économie des entreprises de l'Université de Reims, en France, en 1985, et d'un diplôme d'administrateur de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval, en 2009. Agent de relations publiques de la Maison de la culture André Malraux à Reims, en France, de 1983 à 1985. Enseignant de commerce et de comptabilité à l'École hôtelière de Rabat, au Maroc, en 1986. Cadre administratif de la Régie autonome de distribution d'eau et d'électricité de Casablanca, au Maroc, de 1987 à 1991. Agent financier de la Fondation Universitas du Canada en 1991 et en 1992. Agent de marketing de la Société d'initiatives de développement d'artères commerciales – SIDAC Verdun en 1992. Agent socioéconomique de l'Association multi-ethnique de l'Ouest-de-l'Île en 1992 et en 1993. Directeur général du Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île (C.I.M.O.I.) depuis 1993.

6. Depuis le 19 janvier 2012.

Madame Marie Leahey, groupe de la famille
Nommée le 23 novembre 2005
Nommée de nouveau le 20 mai 2009
Présidente du comité de planification stratégique

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'éducation (information scolaire et professionnelle) de l'Université du Québec à Montréal en 1990 et d'un diplôme d'administratrice de sociétés certifié (ASC) du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval en 2009. Directrice générale du Service d'orientation et de relance industrielle pour l'intégration des femmes au travail (SORIF) inc. de 1999 à 2003. Directrice du développement social et directrice générale par intérim de la Conférence régionale des élus de Montréal de 2003 à 2009. Directrice générale de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille en 2009 et en 2010. Coordonnatrice générale du Régime de retraite par financement salarial des groupes communautaires et de femmes depuis 2010. Présidente du Conseil des Montréalaises de 2010 à 2012. Membre fondatrice de Vivacité, société immobilière équitable.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le comité de vérification

Le comité de vérification s'intéresse au budget, à l'intégrité de l'information financière, à la vérification interne et externe, aux états financiers et à la mise en place de mécanismes de contrôle interne et d'un processus de gestion des risques.

Rapport d'activités

Le comité de vérification est composé de quatre membres :

Monsieur Louis Bolduc
Madame Lise Bordeleau
Madame Nathalie Goulet
Maître Gaston Lafleur, président du comité

Au cours de l'exercice 2012-2013, le comité de vérification a tenu quatre séances, soit les 16 mai, 19 septembre, 5 décembre 2012 et 13 mars 2013.

Soulignons, notamment, l'accomplissement des tâches suivantes :

- Analyse du Rapport annuel des activités de vérification interne pour l'année 2011-2012.
- Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du projet de Plans annuels des activités de vérification interne pour les années 2012-2013 et 2013-2014.
- Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du cadre de tolérance aux risques et de la planification annuelle des analyses de risque.
- Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, de la planification annuelle des ressources informationnelles de la Commission et du portefeuille de projets organisationnels 2013-2014.
- Analyse et approbation de la planification triennale des projets et des activités en ressources informationnelles (PTPARI).
- Analyse, pour recommandation d'adoption par le conseil d'administration, du scénario budgétaire 2013-2014.

En conclusion, l'exercice 2012-2013 a permis au comité de vérification d'appuyer le conseil d'administration dans ses décisions concernant des dossiers importants, tels que la gestion des risques, les états financiers de l'année 2011-2012 et le projet de budget 2013-2014.

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse aux règles et aux pratiques de la gouvernance, aux questions relatives à l'éthique et à la déontologie ainsi qu'à l'évaluation de la performance du conseil d'administration et à sa composition.

Rapport d'activités

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé de quatre membres[7] :

Monsieur Florent Francoeur, président du comité
Maître Gaston Lafleur
Monsieur Jean-Sébastien Noël

Le comité de gouvernance et d'éthique ne s'est pas réuni au cours de l'exercice 2012-2013.

Le comité de planification stratégique

Le comité de planification stratégique s'intéresse aux orientations et aux objectifs à moyen et à long terme de la Commission.

Rapport d'activités

Le comité de planification stratégique est composé de quatre membres :

Monsieur Mustapha Kachani
Madame Marie-Christine Larouche, jusqu'au 14 septembre 2012
Madame Marie Leahey, présidente du comité
Madame Svetlana Solomykina

Au cours de l'exercice 2012-2013, le comité de planification stratégique a tenu quatre séances, soit les 16 mai, 19 septembre et 5 décembre 2012, ainsi que le 13 mars 2013.

Soulignons, notamment, la réalisation des activités suivantes :

- Analyse du bilan final de l'état des objectifs stratégiques 2008-2012.
- Examen du projet du Plan stratégique 2012-2016.
- Analyse de la progression des cibles stratégiques.
- Validation du plan d'action organisationnel pour la mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2016.
- Analyse de l'état d'avancement du plan d'action de prévention 2012-2013.
- Analyse et suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

En conclusion, l'exercice a permis au comité de planification stratégique de mener à terme la recommandation de l'adoption du Plan stratégique 2012-2016, la validation du cadre de mise en œuvre du plan d'action organisationnel du Plan stratégique 2012-2016

7. Un poste de membre était vacant en 2012-2013.

ainsi que l'approbation des travaux liés au Plan d'action de prévention 2012-2013 et au Tableau de bord de suivi des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

L'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités

Membres	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique[1]	Comité de planification stratégique	Comité de vérification
Brigitte Pelletier[2]	1 / 2	–	–	–
Marie-Claude Champoux[3]	2 / 2	–	–	–
Louis Bolduc	3 / 4	–	–	2 / 4
Lise Bordeleau	3 / 4	–	–	3 / 4
Florent Francœur	1 / 4	0 / 0	–	–
Nathalie Goulet	3 / 4	–	–	3 / 4
Mustapha Kachani	4 / 4	–	4 / 4	–
Gaston Lafleur	4 / 4	0 / 0	–	4 / 4
Marie-Christine Larouche[4]	0 / 1	–	1 / 1	–
Marie Leahey	3 / 4	–	3 / 4	–
Jean-Sébastien Noël	2 / 4	0 / 0	–	–
Svetlana Solomykina	4 / 4	–	4 / 4	–

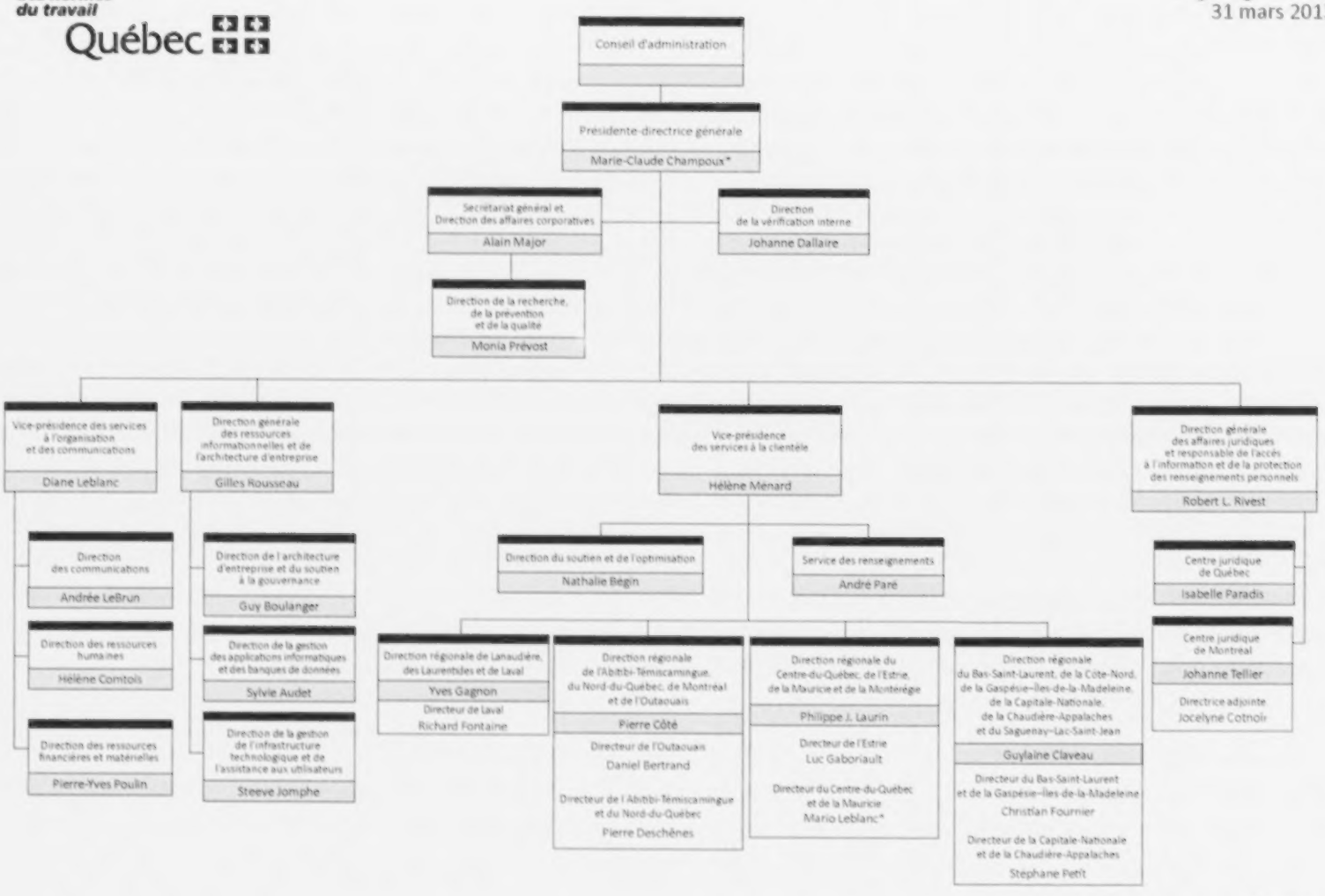
1. Le comité de gouvernance et d'éthique ne s'est pas réuni au cours de l'exercice 2012-2013
2. Jusqu'au 20 septembre 2012
3. Depuis le 21 septembre 2012
4. Jusqu'au 14 septembre 2012

L'ORGANIGRAMME

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2013.

Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 mars 2013



* par intérim

FAITS SAILLANTS

ADOPTION DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Le 6 juin 2012, la ministre du Travail a déposé à l'Assemblée nationale le Plan stratégique 2012-2016 de la Commission des normes du travail. Ce plan présente la vision, les valeurs ainsi que les choix stratégiques de la Commission au cours des quatre prochaines années. Les objectifs stratégiques de ce plan sont regroupés autour de trois grandes orientations :

- Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail.
- Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de services.
- Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission.

AGENCES DE PLACEMENT

La Commission a rendu publics sur son site Internet les résultats du sondage réalisé auprès de 1 002 salariés temporaires d'agences de placement de personnel. L'étude portait notamment sur les conditions de travail de ces salariés et sur les normes les plus à risque d'être enfreintes par ces agences. Grâce à ce sondage, la Commission dispose maintenant de données quantitatives qui étaient inexistantes au Québec à ce sujet. En cette matière, la Commission répond à une préoccupation visant à connaître la situation précise de l'application de la Loi sur les normes du travail. Ce projet s'inscrit dans la mise en œuvre d'un des objectifs du Plan stratégique 2012-2016 visant à renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, par une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.

BILAN DU PROGRAMME DE PRÉVENTION

Dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2012-2016, la Commission a réalisé un bilan de son Programme de prévention 2009-2012. En plus de présenter une analyse des résultats obtenus, ce bilan propose certaines pistes d'amélioration fondées sur les propos émis lors de consultations menées auprès du personnel engagé dans la mise en œuvre des plans d'action de prévention. Ce bilan aura permis de constater que le virage prévention amorcé dans le cadre du Plan stratégique 2008-2012 est désormais bien implanté à la Commission.

UN SERVICE DE PLAINTE EN LIGNE AMÉLIORÉ

Une version améliorée du service de plainte en ligne a été rendue disponible sur le site Internet de la Commission. La réalisation de ce projet a permis de bonifier la complémentarité entre le service en ligne et le soutien fourni par le Service des renseignements. La principale modification consiste en l'ajout de filtres qui limitent la possibilité de compléter le parcours guidé de dépôt de plaintes en ligne lorsque la situation du salarié ne répond pas aux critères de recevabilité prévus par la loi. Le salarié est alors redirigé vers le site Internet et le Service des renseignements afin qu'il puisse obtenir l'information pertinente ou poursuivre sa démarche avec un représentant de la Commission.

UN CALENDRIER POUR FAVORISER L'APPLICATION DES NORMES DU TRAVAIL

La Commission a développé un calendrier électronique à l'intention des employeurs. Ce calendrier favorise l'application des normes du travail en identifiant les jours fériés de l'année en cours prévus par la loi et en fournissant de l'information thématique chaque mois et chaque semaine, sur les droits et obligations à respecter en tant qu'employeurs. Ce calendrier a été distribué aux différents partenaires de la Commission en décembre 2012.

UN SITE WEB CONFORME AUX STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ

En 2012, d'importants efforts ont été consacrés à rendre accessible, tant au public en général qu'aux personnes ayant un handicap, l'information sur les normes du travail disponible à partir du site Internet. Les objectifs ont été atteints, puisque le site Internet de la Commission répond aux exigences du Standard sur l'accessibilité d'un site Web depuis le 10 mai 2012 et, depuis le 9 novembre 2012, tous les nouveaux documents téléchargeables qui y sont déposés sont conformes au Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable.

MAPAYE : DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS OFFERTES AUX UTILISATEURS

L'application mobile maPaye, développée par la Commission pour permettre aux utilisateurs d'un téléphone intelligent de noter leurs heures de travail et de mieux comprendre les normes du travail, a été améliorée en 2012-2013. En effet, afin de répondre aux besoins manifestés par les utilisateurs, la Commission offre, depuis mai 2012, deux nouvelles fonctionnalités pour cette application mobile : la possibilité de soustraire le temps de repas des heures de travail comptabilisées et l'opportunité pour l'utilisateur d'indiquer, sur Facebook et sur Twitter, le moment où il commence à travailler et celui où il termine son quart de travail. Depuis son lancement en octobre 2011, on dénote un intérêt certain de la part des salariés pour cet outil.

LANCEMENT D'UN SITE WEB MOBILE

Le 13 mars 2013, la Commission lançait son site Web mobile. Présentant les contenus les plus souvent consultés dans le site Internet de la Commission, ce site mobile rend l'information sur les normes du travail plus agréable à consulter à partir d'un téléphone intelligent. Cet outil de communication permet à la Commission d'ajuster encore mieux son offre de service aux modes de vie de sa clientèle.

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En novembre 2011, la Commission a mis sur pied un comité de travail afin de réaliser un diagnostic organisationnel en matière de ressources humaines. Ce diagnostic concernait plus précisément l'attraction, l'accompagnement, le développement, la fidélisation et la planification de la relève. Le rapport final du comité de travail, déposé en mai 2012, intitulé La personne au cœur de nos priorités fait état de 17 recommandations et de 40 actions concrètes visant à améliorer la planification et la gestion des ressources humaines. Les actions sont déployées sur un horizon de quatre ans par différentes unités administratives. Au 31 mars 2013, 14 actions sont en cours de réalisation, réalisées en continu ou terminées. Par ailleurs, certaines de ces actions rejoignent une des orientations du Plan stratégique 2012-2016, qui vise à disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser la mission de la Commission. Ces actions ont mené également à l'élaboration et à l'adoption d'une stratégie qui se décline en deux programmes, le premier portant sur la gestion et la planification de la main-d'œuvre, et le second sur l'attraction de la main-d'œuvre.

GESTION DES RISQUES

Dans la poursuite de sa démarche de gestion des risques, la Commission a adopté en décembre 2012 un cadre de tolérance aux risques, de même qu'une planification annuelle des analyses de risque 2013-2014.

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission rend publique une série d'engagements quant à la nature, l'accessibilité et la qualité des services qu'elle offre aux citoyens. Le texte complet de la Déclaration est présenté à l'annexe 1.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2013 à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission. Les engagements sont mesurés à partir de plusieurs sources, soit des données provenant du système de mission, du Service des renseignements et de différents sondages. En effet, au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a réalisé un sondage Web auprès des visiteurs de son site Internet et deux sondages téléphoniques, l'un auprès de salariés ayant déposé une demande de service et l'autre auprès d'employeurs ayant fait l'objet d'une plainte. La Commission a également profité de l'occasion pour réviser ses outils de collecte, de sorte que les résultats ne sont pas comparables avec les années précédentes.

TABLEAU 1
Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

1A – Accessibilité aux services

Objet de l'engagement et indicateur	Cible	2012-2013
1. Donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé du Service des renseignements **Indicateur : Proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins**	90 %	83,0 %
2. Donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à des capsules d'information sur la loi par l'entremise du système électronique de renseignements téléphoniques **Indicateur : Taux d'accessibilité aux capsules d'information**	100 %	100,0 %
3. Répondre à une demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables **Indicateur : Proportion des demandes de renseignements électroniques ayant reçu une réponse dans un délai de deux jours ouvrables**	90 %	95,5 %
4. Faciliter les démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi **Indicateur : Taux de satisfaction du site Internet**	90 %	94,1 %

L'une des principales fonctions de la Commission est d'informer la population sur les normes du travail. Son service téléphonique et son site Internet représentent ainsi les moyens privilégiés pour informer les salariés et les employeurs. Le tableau 1A montre qu'en matière d'accessibilité, la quasi-totalité des engagements dépassent la cible fixée. Le résultat de 83 % concernant la proportion d'appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins s'explique notamment par l'augmentation de la durée moyenne des appels par rapport au dernier exercice.

1B – Communication avec la clientèle

Objet de l'engagement et indicateur	Cible	2012-2013
1. Favoriser dans tous les échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	93,5 %
2. Fournir une information claire et uniforme en réponse aux demandes **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	89,0 %

Objet de l'engagement et indicateur (suite)	Cible	2012-2013
3. Demande de service liée à une norme pécuniaire : contacter le salarié avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de la demande, pour commencer le traitement de son dossier **Indicateur : Proportion des salariés contactés dans un délai d'un jour ouvrable**	90 %	96,8 %
4. Demande de service liée à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique : contacter le salarié avant la fin du troisième jour ouvrable, pour commencer le traitement de son dossier **Indicateur : Proportion des salariés contactés dans un délai de trois jours ouvrables**	90 %	97,7 %
5. Informer le salarié sur son recours selon la loi lors du dépôt d'une demande de service **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	85,0 %
6. Recueillir la version des faits du salarié lors du dépôt d'une demande de service **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	89,0 %
7. Informer le salarié sur les services auxquels il a droit et sur le cheminement du traitement de sa demande lors du dépôt d'une demande de service **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	86,0 %
8. Communiquer avec le salarié pour l'informer des principales étapes du traitement de son dossier lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	75,0 %
9. Communiquer dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande lors du dépôt d'une plainte sur la qualité des services **Indicateur : Proportion des communications établies dans un délai de deux jours ouvrables**	90 %	92,6 %

La Commission est toujours soucieuse d'offrir un service courtois, rapide et personnalisé à sa clientèle, comme le montrent les engagements du tableau 1B portant sur les communications. Globalement, la plupart de ces engagements atteignent la cible fixée ou s'en rapprochent. L'engagement concernant l'information fournie sur les principales étapes du traitement d'un dossier lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises obtient toutefois un taux de satisfaction de 75 %. Lors d'une intervention juridique, la Commission n'a pas le plein contrôle des étapes du traitement du dossier et des délais engendrés, puisque le tribunal saisi doit fixer le déroulement des procédures en tenant compte de ses propres contraintes, à savoir le nombre de décideurs disponibles, l'inventaire de l'ensemble des dossiers judiciaires, son personnel, les salles, etc. Cela explique donc un taux de satisfaction moindre.

1C – Traitement des demandes de services – Volet salariés

Objet de l'engagement et indicateur	Cible	2012-2013
1. Traiter les demandes avec rapidité et efficacité, dans le respect des droits et obligations respectifs **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	87,0 %
2. Soutenir le salarié dans sa démarche auprès de son employeur en vue de régler le litige lors du dépôt d'une demande de service **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	80,0 %
3. Établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties lors d'une médiation **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	79,5 %
4. Traiter le dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins lors d'une demande de service liée à une norme pécuniaire **Indicateur : Proportion des dossiers sans intervention juridique traités dans un délai de 90 jours ou moins**	80 %	82,0 %
5. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations de travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de service liée à une pratique interdite **Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations de travail traités dans un délai de 90 jours ou moins**	80 %	88,7 %
6. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations de travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de service liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante **Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations de travail traités dans un délai de 90 jours ou moins**	80 %	87,9 %
7. Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations de travail en 120 jours ou moins lors d'une demande de service liée à du harcèlement psychologique **Indicateur : Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 120 jours ou moins**	70 %	90,3 %
8. Rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception d'une demande de révision **Indicateur : Proportion des décisions rendues dans un délai de 30 jours**	90 %	83,8 %
9. Apporter des correctifs à la suite des plaintes jugées fondées portant sur la qualité des services **Indicateur : Proportion des plaintes fondées pour lesquelles des correctifs ont été apportés**	90 %	95,0 %

La Commission reconnaît que les délais de traitement représentent un enjeu important pour sa clientèle. Elle s'est d'ailleurs engagée à traiter rapidement les demandes qu'elle reçoit de la part des salariés et à soutenir ceux-ci dans le règlement de leur litige avec leur

employeur. Dans l'ensemble, la majorité des engagements présentés dans le tableau 1C obtiennent des résultats supérieurs à 80 %. Cependant, la Commission continue de faire des efforts pour améliorer ses résultats. Par ailleurs, les commentaires recueillis lors du sondage téléphonique auprès de salariés nous indiquent que le taux de satisfaction de 79,5 % concernant le service de médiation s'explique en partie par une perception inadéquate du rôle du médiateur vis-à-vis des parties. Concernant le soutien au salarié dans sa démarche, la Commission s'est engagée dans son Plan stratégique 2012-2016 à mettre en œuvre un cadre d'intervention visant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.

1D – Traitement des demandes de services – Volet employeurs

Objet de l'engagement et indicateur	Cible	2012-2013
1. Favoriser dans tous les échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	87,5 %
2. Fournir une information claire et uniforme en réponse aux demandes **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	80,7 %
3. Traiter les demandes avec rapidité et efficacité, dans le respect des droits et obligations respectifs **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	82,5 %
4. Informer sur le contenu des normes du travail et outiller l'employeur afin qu'il applique la loi au sein de son entreprise **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	84,0 %
5. Informer l'employeur du recours du salarié lors du dépôt d'une demande de service par un salarié **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	81,0 %
6. Recueillir la version des faits de l'employeur lors du dépôt d'une demande de service par un salarié **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	74,0 %
7. Informer l'employeur sur les services auxquels il a droit et sur le cheminement du traitement du dossier lors du dépôt d'une demande de service par un salarié **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	81,0 %
8. Soutenir l'employeur dans la démarche avec le salarié en vue de régler le litige lors du dépôt d'une demande de service **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	74,0 %
9. Établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties lors d'une médiation **Indicateur : Taux de satisfaction**	90 %	78,5 %

En 2012-2013, la Commission a réalisé un sondage auprès d'employeurs afin de mesurer leur satisfaction par rapport à certains engagements. C'est la première fois que la Commission réalise ce type de sondage depuis l'entrée en vigueur de sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens le 1er avril 2011.

LA GESTION DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le tableau 2 présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

TABLEAU 2
Plaintes concernant la qualité des services

Statut de la plainte	2012-2013	2011-2012
Plaintes en traitement au début de l'exercice	0	1
Plaintes reçues au cours de l'exercice	79	77
Plaintes fermées au cours de l'exercice	68	78
Plaintes fermées au cours de l'exercice : plaintes **fondées**	21	5
Plaintes fermées au cours de l'exercice : plaintes **non fondées**	47	73
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	11	0

On constate que 79 plaintes concernant les services rendus ont été adressées à la Commission au cours de l'exercice 2012-2013. Au cours de cette période, le traitement de 68 plaintes a été mené à terme. Les plaintes fermées provenaient de salariés dans 77 % des cas, alors que 23 % des plaintes provenaient d'employeurs. Parmi les plaintes fermées, 21 ont été considérées comme fondées.

Les plaintes fondées font systématiquement l'objet d'un suivi, et, selon le cas, des recommandations sont formulées afin d'améliorer la qualité des services. En 2012-2013, des correctifs ont été apportés dans 95 % des cas. L'engagement de la Déclaration de services aux citoyens, visant une première communication avec le client dans un délai maximum de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'une plainte sur la qualité des services, a quant à lui été respecté pour 93 % des plaintes fermées en 2012-2013.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Le 6 juin 2012, la ministre du Travail déposait à l'Assemblée nationale le Plan stratégique 2012-2016 de la Commission. Ce plan, qui s'inscrit en continuité avec le plan précédent, s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission ont été fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

Afin d'en assurer la mise en œuvre, un plan d'action organisationnel, qui répertorie l'ensemble des actions déterminantes à réaliser relativement à chaque cible et objectif stratégique, a été élaboré pour toute la période couverte par le plan stratégique. La direction de la Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des mesures inscrites dans son plan d'action au moyen d'un tableau de bord.

Le tableau qui suit présente les principales composantes du Plan stratégique 2012-2016 de la Commission.

TABLEAU SYNOPTIQUE : DÉCLINAISON DES COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

La mission : La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

Enjeu : L'application et le respect de la loi

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs, cibles et indicateurs
1. Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail	La prévention	Objectif 1 : D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission. Cibles 1.1 D'ici le 30 septembre 2012, avoir réalisé un bilan du programme de prévention 2009-2012. **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption du bilan à la direction.** 1.2 D'ici le 31 décembre 2013, avoir réalisé l'actualisation du programme de prévention, soit la mise à jour de ses composantes. **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de l'actualisation du programme.** 1.3 D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé la consolidation du programme de prévention, soit l'élaboration d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale. **Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de la consolidation du programme.** 1.4 D'ici le 31 décembre 2014, avoir adopté la politique de prévention actualisée. **Indicateur : Dates d'adoption et de diffusion de la politique de prévention actualisée.**

Enjeu : L'application et le respect de la loi (suite)

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs, cibles et indicateurs
1. Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail (suite)	La responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés	**Objectif 2 : D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.** **Cibles** 2.1 D'ici le 31 mars 2013, avoir réalisé un diagnostic de la situation actuelle en matière de responsabilisation et avoir défini les besoins spécifiques des employeurs. **Indicateur : Date de dépôt du rapport à la direction.** 2.2 D'ici le 30 juin 2013, se doter d'un cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés. **Indicateur : Date d'adoption du cadre d'intervention.** 2.3 D'ici le 31 mars 2015, avoir mis en place les éléments nécessaires à l'opérationnalisation du cadre d'intervention. Phase 1 : Réviser les façons de faire visant à soutenir la clientèle et le personnel (31 mars 2014). Phase 2 : Disposer du personnel formé à l'opérationnalisation du cadre d'intervention (31 mars 2015). **Indicateur : Date de mise en place des éléments des phases 1 et 2.** 2.4 À partir du 1er avril 2015, mettre en œuvre le cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés. **Indicateur : Date de mise en œuvre du cadre d'intervention.**

Enjeu : L'application et le respect de la loi (suite)

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs, cibles et indicateurs
1. Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail (suite et fin)	L'adaptation des normes du travail	**Objectif 3 : D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.** **Cibles** 3.1 D'ici le 31 mars 2016, s'être documenté sur les questions suivantes : 3.1.1 l'étalement des heures ; 3.1.2 les agences de placement ; 3.1.3 les travailleurs migrants ; 3.1.4 le profil des travailleurs de l'économie du savoir ; 3.1.5 le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi. **Indicateur : Date du dépôt des rapports à la direction.** 3.2 D'ici le 31 mars 2016, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi. **Indicateur : Date du dépôt du rapport de l'administration du sondage.** 3.3 D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives. **Indicateur : Date de la mise en place du registre.** 3.4 D'ici le 31 mars 2016, avoir tenu un événement public visant la diffusion des travaux de la Commission. **Indicateur : Date de la tenue de l'événement public.**

Enjeu : L'évolution de l'offre de service

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs, cibles et indicateurs
2. Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service	La demande de services	**Objectif 4 : D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle.** Cibles 4.1 D'ici le 31 mars 2013, avoir instauré un mécanisme de veille stratégique continu concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies. **Indicateur : Date de mise en application du mécanisme de veille stratégique.** 4.2 D'ici le 30 juin 2013, avoir dressé un portrait des données disponibles à la Commission concernant les caractéristiques de la clientèle et avoir ciblé l'ensemble des informations nécessaires afin d'être en mesure de bien identifier les besoins de la clientèle en termes de modes d'accès à nos services : Phase 1 : Diagnostic sur les outils disponibles permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de la clientèle de la Commission en fonction de l'utilisation de ses différents canaux (30 septembre 2012). **Indicateur : Date de dépôt du diagnostic.** Phase 2 : Identification des besoins de la clientèle en termes de modes d'accès (31 mars 2013). **Indicateur : Date de dépôt du rapport précisant les besoins.** 4.3 D'ici le 31 mars 2014, avoir élaboré et mis en œuvre une solution visant à améliorer le service de dépôt de la plainte en ligne. **Indicateur : Date de mise en service de la version améliorée du dépôt de plaintes en ligne.** 4.4 D'ici le 31 mars 2015, se doter d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et les besoins de la clientèle (salariés et employeurs) en fonction des modes d'accès aux services. **Indicateur : Date de dépôt d'un rapport faisant état d'une stratégie au regard de l'approche multimode de la Commission pour les prochaines années et des outils à proposer à la clientèle en fonction de ses besoins.**

Enjeu : Le maintien de l'expertise et la relève de l'effectif

Orientations	Axe d'intervention	Objectifs, cibles et indicateurs
3. Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission	La gestion de la main-d'œuvre	**Objectif 5 : D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.** **Cibles** 5.1 D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre (GPMO) permettant d'identifier les emplois critiques, d'assurer le transfert de l'expertise lors des départs, la fidélisation et la relève du personnel. **Indicateur : Date de dépôt du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre.** 5.2 D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place 70 % des mesures du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre. **Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées.** 5.3 D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme d'attraction de la main-d'œuvre afin de promouvoir les emplois disponibles à la Commission et d'offrir un environnement de travail stimulant. **Indicateur : Date de dépôt du programme d'attraction de la main-d'œuvre.** 5.4 D'ici le 31 mars 2014, avoir mis en place 80 % des mesures du programme d'attraction de la main-d'œuvre. **Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées.**

ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2013

Le sommaire des résultats, présenté au tableau 3, montre qu'au 31 mars 2013 quatre des cinq objectifs du plan stratégique étaient partiellement atteints et un objectif était en voie de réalisation.

En ce qui concerne les cibles du plan stratégique, sept des 20 cibles avaient été réalisées, et ce, à l'intérieur des échéanciers prévus.

TABLEAU 3
Sommaire des résultats du Plan stratégique 2012-2016

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif au 31 mars 2013[1]
1. D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission.	Partiellement atteint
2. D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.	Partiellement atteint
3. D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.	En voie de réalisation
4. D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle (salariés et employeurs).	Partiellement atteint
5. D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.	Partiellement atteint

1. **Grille d'évaluation**

Atteint :	L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
Partiellement atteint :	Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif ne soit pleinement atteint.
En voie de réalisation :	Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie de réalisation, mais aucune d'entre elles n'est réalisée.

Les pages qui suivent présentent les résultats de l'état d'avancement de chacun des objectifs du Plan stratégique 2012-2016 au 31 mars 2013.

ORIENTATION 1

Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail.

OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2012-2013
1. D'ici le 30 septembre 2012, avoir réalisé un bilan du programme de prévention 2009-2012.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption du bilan à la direction.	26 septembre 2012
2. D'ici le 31 décembre 2013, avoir réalisé l'actualisation du programme de prévention, soit la mise à jour de ses composantes.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de l'actualisation du programme.	–
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé la consolidation du programme de prévention, soit l'élaboration d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale.	En voie de réalisation
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de la consolidation du programme.	–
4. D'ici le 31 décembre 2014, avoir adopté la politique de prévention actualisée.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Dates d'adoption et de diffusion de la politique de prévention actualisée.	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le 26 septembre 2012, la direction de la Commission a adopté un rapport traçant le bilan des activités qui ont été menées dans le cadre de son programme de prévention 2009-2012.

Ce rapport fait notamment état, de façon détaillée, des résultats des plans d'action de prévention des trois dernières années et présente une analyse des résultats les plus significatifs. S'appuyant sur des constats dégagés à la suite de consultations internes menées auprès du personnel directement impliqué dans la conduite des activités de prévention et des membres de la haute direction, ce bilan propose aussi un examen des pratiques actuelles de la Commission et recommande certaines pistes susceptibles d'améliorer ses façons de faire pour l'avenir.

La cible 3 a fait l'objet de travaux préparatoires visant à documenter les stratégies de partenariat et de mise en œuvre de l'intervention pénale.

OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2012-2013
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir réalisé un diagnostic de la situation actuelle en matière de responsabilisation et avoir défini les besoins spécifiques des employeurs.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du rapport à la direction.	28 mars 2013
2. D'ici le 30 juin 2013, se doter d'un cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Aucune action réalisée en 2012-2013
Indicateur : Date d'adoption du cadre d'intervention.	–
3. D'ici le 31 mars 2015, avoir mis en place les éléments nécessaires à l'opérationnalisation du cadre d'intervention :	Aucune action prévue en 2012-2013
Phase 1 : Réviser les façons de faire visant à soutenir la clientèle et le personnel (31 mars 2014).	–
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 1.	–
Phase 2 : Disposer du personnel formé à l'opérationnalisation du cadre d'intervention (31 mars 2015).	–
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 2.	–
4. À partir du 1er avril 2015, mettre en œuvre le cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date de mise en œuvre du cadre d'intervention.	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2008-2012, la Commission a procédé à une révision de ses processus et à la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle, s'appuyant principalement sur l'implantation de guichets régionaux destinés à mieux filtrer, cerner et traiter les demandes de services. Un des principes directeurs ayant guidé cette révision était de favoriser l'implication des salariés et la responsabilisation des employeurs à l'égard de la résolution de leurs litiges.

Bien que ce principe ait été intégré aux processus d'affaires de la Commission, il reste des efforts à déployer pour consolider les façons de faire de l'organisation en ce sens. Notamment, la portée et les caractéristiques des notions de responsabilisation et d'implication dans la résolution de leurs litiges n'ont pas été suffisamment définies. L'objectif 2 du Plan stratégique 2012-2016 prévoit ainsi que la Commission aura élaboré et mis en œuvre, au 31 mars 2016, un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des

employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.

La première étape vers l'atteinte de cet objectif consistait à poser un diagnostic sur la situation actuelle en matière de responsabilisation et d'implication (cible 2.1). Cette cible a été atteinte par le dépôt, le 28 mars 2013, d'un diagnostic faisant état de la situation actuelle.

OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2012-2013
1. D'ici le 31 mars 2016, s'être documenté sur les questions suivantes :	–
L'étalement des heures	En voie de réalisation
Les agences de placement	Réalisé
Les travailleurs migrants	Aucune action prévue en 2012-2013
Le profil des travailleurs de l'économie du savoir	Aucune action prévue en 2012-2013
Le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date du dépôt des rapports à la direction. – Agences de placement	18 décembre 2012
2. D'ici le 31 mars 2016, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date du dépôt du rapport de l'administration du sondage.	–
3. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date de la mise en opération du registre.	–
4. D'ici le 31 mars 2016, avoir tenu un événement public visant la diffusion des travaux de la Commission.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date de la tenue de l'événement public.	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a poursuivi ses travaux pour documenter les questions relatives à la connaissance de l'évolution du marché du travail, à l'application et au respect des normes du travail. En effet, une première étude portant sur les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci a été adoptée le 18 décembre 2012 et rendue publique le 26 mars 2013.

Au total, 1 002 entrevues téléphoniques ont été effectuées par la firme Léger Marketing. Maintenant, la Commission dispose de données quantitatives qui étaient inexistantes au Québec à ce sujet. En cette matière, elle répond à une préoccupation visant à connaître la situation précise de l'application de la Loi sur les normes du travail.

En ce qui concerne les autres sujets d'étude, soit les travailleurs migrants, le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi et les travailleurs de l'économie du savoir, aucune action n'était prévue pour 2012-2013. Quant à l'étalement des heures, une analyse qualitative des demandes d'autorisation d'étalement a été élaborée.

ORIENTATION 2

Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service.

OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle (salariés et employeurs).

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2012-2013
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir instauré un mécanisme de veille stratégique continu concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en application du mécanisme de veille stratégique.	17 décembre 2012
2. D'ici le 30 juin 2013, avoir dressé un portrait des données disponibles à la Commission concernant les caractéristiques de la clientèle et avoir ciblé l'ensemble des informations nécessaires afin d'être en mesure de bien identifier les besoins de la clientèle en termes de modes d'accès à nos services :	Réalisé
Phase 1 : Diagnostic sur les outils disponibles permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de la clientèle de la Commission en fonction de l'utilisation de ses différents canaux (30 septembre 2012).	Complété
Indicateur : Date de dépôt du diagnostic.	26 septembre 2012
Phase 2 : Identification des besoins de la clientèle en termes de modes d'accès (31 mars 2013).	Complété
Indicateur : Date de dépôt du rapport identifiant les besoins.	19 mars 2013
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir identifié et mis en œuvre une solution visant à améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en service de la version améliorée du dépôt de plaintes en ligne.	7 mars 2013
4. D'ici le 31 mars 2015, se doter d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et les besoins de la clientèle (salariés et employeurs) en fonction des modes d'accès aux services.	Aucune action prévue en 2012-2013
Indicateur : Date de dépôt d'un rapport faisant état d'une stratégie en regard de l'approche multimode de la Commission pour les prochaines années et des outils à développer pour la clientèle en fonction de ses besoins.	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1. En ce qui concerne la mise en place d'un mécanisme de veille, la Commission a créé, en décembre 2012, un comité multisectoriel ayant comme mandat d'effectuer une veille stratégique continue concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies.

2. Afin de dresser un portrait des données dont elle dispose sur les caractéristiques de la clientèle, la Commission a recensé, au cours de l'été 2012, les outils à sa disposition permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de sa clientèle en fonction de ses différents canaux et a déposé, le 26 septembre 2012, le diagnostic sur les outils disponibles.

   L'identification des besoins de la clientèle salariés en termes de modes d'accès aux services de la Commission a été effectuée à partir d'un sondage téléphonique réalisé par la firme Écho sondage auprès de 1 000 salariés, non syndiqués et assujettis à la Loi sur les normes du travail. Par ailleurs, les besoins de la clientèle employeurs en termes de modes d'accès aux services de la Commission ont été déterminés à partir d'une analyse complémentaire des 15 entrevues semi-dirigées réalisées en janvier 2013. Le rapport a été déposé le 19 mars 2013.

3. L'élaboration et la mise en œuvre de la solution visant à améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne ont été effectuées durant l'exercice 2012-2013. Le parcours amélioré pour le dépôt de plaintes en ligne est accessible depuis le 7 mars 2013 sur le site Internet de la Commission.

4. Aucune action n'était prévue en 2012-2013 à l'égard de cette cible.

ORIENTATION 3

Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission.

OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2012-2013
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre (GPMO) permettant d'identifier les emplois critiques, d'assurer le transfert de l'expertise lors des départs, la fidélisation et la relève du personnel.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre.	22 janvier 2013
2. D'ici le 31 mars 2016, avoir réalisé 70 % des mesures du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre.	En voie de réalisation
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme réalisées.	18,2 %
3. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme d'attraction de la main-d'œuvre afin de promouvoir les emplois disponibles à la Commission et d'offrir un environnement de travail stimulant.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme d'attraction de la main-d'œuvre.	22 janvier 2013
4. D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé 80 % des mesures du programme d'attraction de la main-d'œuvre.	En voie de réalisation
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme réalisées.	27,3 %

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission est préoccupée par la gestion de ses ressources humaines. Dans le contexte du marché du travail actuel et le contexte gouvernemental, la pérennité de l'expertise, l'acquisition et le maintien des ressources représentent de véritables défis pour les organisations publiques. Sur le plan de la gestion des ressources humaines, le principal enjeu de la Commission pour les années à venir est d'assurer, dans un contexte de rareté de ressources, le maintien et le transfert de l'expertise du personnel ainsi que la mobilisation, l'attraction et la relève de l'effectif. À cette fin, l'organisation s'est dotée d'une stratégie de gestion de la main-d'œuvre qui inclut deux programmes, soit la gestion et la planification de la main-d'œuvre et l'attraction de la main-d'œuvre. Le premier programme se déploie

en trois grands axes comprenant onze mesures. Ces trois axes sont la planification de la main-d'œuvre, la gestion de l'expertise et la fidélisation. Au 31 mars 2013, 18,2 % des mesures étaient réalisées. Le deuxième programme comprend également trois grands axes et onze mesures. Ces trois axes sont les avantages distinctifs, la promotion et l'image de la Commission et les pratiques de recrutement. Au 31 mars 2013, 27,3 % des mesures de ce programme étaient réalisées.

LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

En matière de prévention, la Commission a misé sur la continuité en mettant en œuvre un plan d'action basé sur ses priorités organisationnelles, soit les normes pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique ainsi que les travailleurs migrants. Plus concrètement, ces priorités ont été soutenues par des activités de prévention, dont la tenue de séances d'information, des séminaires, des interventions préventives et des interventions de conformité. Afin de mieux faire connaître la loi à ses différentes clientèles, la Commission a eu recours, encore cette année, à divers moyens de communication et de sensibilisation, notamment des campagnes d'information et des placements publicitaires. Elle a également poursuivi sa collaboration avec ses partenaires et s'est assurée de leur contribution pour diffuser de l'information sur la loi.

Les cibles fixées et les résultats pour l'exercice 2012-2013 sont présentés au tableau 4 dans les pages qui suivent. Dans la dernière partie de ce tableau, on constate que pour ses quatre priorités organisationnelles, la Commission a réalisé 2 412 activités préventives de toute nature, alors que la cible fixée dans son plan d'action était de 1 842 (voir tableau 4G). Il y a lieu de rappeler que les résultats présentés incluent certaines activités qui n'avaient pas été ciblées. De plus, comme les priorités varient selon le plan organisationnel annuel de prévention, la comparaison globale avec l'année précédente doit être interprétée sur le plan qualitatif plus que quantitatif. À titre d'exemple, l'an dernier la Commission s'est investie en interventions préventives au sein de différents secteurs d'activité, notamment la restauration et l'hôtellerie. Cette année, elle a assuré le suivi de ces interventions en vérifiant à nouveau la conformité de l'application de la loi, particulièrement aux endroits où des risques d'infraction avaient été relevés au cours de la première visite. Il s'agit d'interventions indispensables pour s'assurer que l'information et la sensibilisation

effectuées auprès de l'employeur ont donné des résultats probants par la suite. Les données montrent d'ailleurs que les interventions préventives et de conformité composent une large part des activités de prévention réalisées par la Commission.

Les pages qui suivent présentent les résultats des différentes interventions de prévention en fonction de chacune des priorités organisationnelles.

TABLEAU 4

Cibles et résultats en matière de prévention pour quatre priorités organisationnelles selon les secteurs à risque ou les clientèles vulnérables

4A – Priorité organisationnelle 1 : normes pécuniaires (jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletins de paie et pourboires)[8,9]

Moyens d'action	Commerce de détail	Restauration et hôtellerie	Jeunes	Soins de beauté	Services alimentaires/ traiteurs	Écoles de langues	Autres secteurs	Total
Campagnes d'information	–	–	1 (1)	–	–	–	–	1 (1)
Placements publicitaires	–	4 (1)	7 (1)	–	–	–	–	11 (2)
Séances d'information	–	7 (5)	201 (225)	–	–	–	55 (40)	263 (270)
Séminaires	–	–	–	–	–	–	61[1] (60)	61 (60)
Événements publics	–	–	–	–	–	–	2 (2)	2 (2)
Autres moyens de communication et de sensibilisation[2]	5 (3)	5 (4)	–	–	–	–	9 (5)	19 (12)
Sous-total	**5**	**16**	**209**	**0**	**0**	**0**	**127**	**357**
Interventions préventives	506 (500)	–	–	149 (135)	107 (100)	30 (50)	49 (30)	841 (815)
Interventions de conformité	–	411 (350)	–	–	–	–	141 (30)	552 (380)
Sous-total	**506**	**411**	**0**	**149**	**107**	**30**	**190**	**1 393**
Total	**511**	**427**	**209**	**149**	**107**	**30**	**317**	**1 750**

N.B. : Les cibles en matière de prévention sont représentées entre parenthèses.

1. Le séminaire tenu au printemps 2012 avait pour thème « Les heures supplémentaires et les congés annuels ». Il s'adressait aux employeurs de tous les secteurs d'activité.
2. Les autres moyens d'action renvoient notamment à l'envoi de courriels et d'infolettres ainsi qu'à la publication de chroniques.

8. Par souci d'uniformité de présentation, les moyens d'action sont répétés dans chaque sous-tableau, même si des cibles n'ont pas été fixées.
9. Les chiffres entre parenthèses indiquent les cibles.

Au cours de l'exercice 2012-2013, 1 750 activités de prévention portant sur les normes pécuniaires ont été réalisées, ce qui représente 80,8 % des activités menées au regard des priorités organisationnelles. Parmi ces activités :

- Une campagne de promotion de l'application maPaye, conçue par la Commission. Cette promotion a été faite au moyen d'un affichage dans des abribus et des stations de métro, dans des restaurants en région et certains restos-bars.
- Des chroniques juridiques ou d'information dans des magazines s'adressant à des personnes dans le secteur du commerce de détail.
- Sept placements publicitaires visant principalement les jeunes ainsi que quatre placements destinés au personnel des domaines du tourisme et de la restauration.
- Des séances d'information, la plupart du temps auprès des jeunes.
- Parmi les autres moyens de communication et de sensibilisation utilisés, la Commission a misé sur la collaboration de ses partenaires afin de publier plusieurs chroniques destinées aux employeurs du secteur de la restauration, un avis s'adressant aux membres du Conseil québécois du commerce du détail et de l'information dans les bulletins électroniques des représentants des secteurs suivants : l'hébergement pour personnes âgées ou invalides et la comptabilité.
- Deux nouvelles ententes de partenariat ont aussi été conclues en 2012-2013, ce qui a permis à la Commission de mieux faire connaître les normes et les services à des secteurs d'activité prédominants au regard de la Loi sur les normes du travail, soit l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.
- 841 interventions préventives auprès d'employeurs de divers secteurs d'activité.
- 552 interventions de conformité principalement auprès d'employeurs du secteur de la restauration et de l'hébergement.

4B – Priorité organisationnelle 2 : licenciement collectif

Moyens d'action	Résultats	Total
Campagnes d'information	–	–
Placements publicitaires	–	–
Séances d'information	–	–
Séminaires	–	–
Événements publics	–	–
Autres moyens de communication et de sensibilisation[1]	1	1
Sous-total	**1**	**1**
Interventions préventives	–	–
Interventions de conformité	27	27
Sous-total	**27**	**27**
Total	**28**	**28**

1. Les autres moyens d'action renvoient notamment à l'envoi de courriels et d'infolettres ainsi qu'à la publication de chroniques.

La Commission a eu l'occasion de présenter les dispositions de la loi encadrant le licenciement collectif au sein d'une chronique juridique publiée dans le bulletin Vigie RT de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Elle a réalisé, par ailleurs, 27 interventions de conformité. Dans ce type d'intervention, la Commission intervient uniquement à la suite du dépôt d'une plainte, et ce, pour l'ensemble des salariés visés par le licenciement collectif. Dans ce contexte, il n'est donc pas possible de fixer une cible en matière d'interventions de conformité.

4C – Priorité organisationnelle 3 : harcèlement psychologique[10]

Moyens d'action	Employeurs	Salariés	Total
Campagnes d'information	–	–	–
Placements publicitaires	–	1	1
Séances d'information	14 (10)	26 (15)	40 (25)
Séminaires	59 (60)	–	59 (60)
Événements publics	–	–	–
Autres moyens de communication et de sensibilisation[1]	3 (1)	–	3 (1)
Sous-total	**76**	**27**	**103**
Interventions préventives	191 (140)	–	191 (140)
Interventions de conformité	–	–	–
Sous-total	**191**	**–**	**191**
Total	**267**	**27**	**294**

1. Les autres moyens d'action renvoient notamment à l'envoi de courriels et d'infolettres ainsi qu'à la publication de chroniques.

Au cours de l'exercice, 294 activités de prévention liées au harcèlement psychologique au travail ont été réalisées, dont 191 interventions préventives auprès d'entreprises. Un séminaire portant spécifiquement sur le sujet a également été tenu à l'automne 2012. Ces activités ont été complétées par un placement publicitaire et la publication de chroniques d'information.

10. Les chiffres entre parenthèses indiquent les cibles.

4D – Priorité organisationnelle 4 : travailleurs migrants[11]

Moyens d'action	Aides familiales résidantes	Travailleurs agricoles	Autres secteurs[1]	Total
Campagnes d'information	–	–	–	–
Placements publicitaires	–	2 (2)	–	2 (2)
Séances d'information	13 (10)	15 (10)	–	28 (20)
Séminaires	–	–	–	–
Événements publics	–	–	–	–
Autres moyens de communication et de sensibilisation[2]	2 (1)	3 (1)	–	5 (2)
Sous-total	**15**	**20**	**0**	**35**
Interventions préventives	11 (10)	–	22 (30)	33 (40)
Interventions de conformité	–	26 (10)	–	26 (10)
Sous-total	**11**	**26**	**22**	**59**
Total	**26**	**46**	**22**	**94**

1. « Autres secteurs » réfère à des travailleurs migrants œuvrant au sein de différents secteurs d'activité confondus.
2. Les autres moyens d'action renvoient notamment à l'envoi de courriels et d'infolettres ainsi qu'à la publication de chroniques.

Un total de 94 activités de prévention ont eu lieu à l'intention des travailleurs migrants. Cette clientèle comprend principalement deux groupes considérés comme vulnérables par la Commission : les aides familiales résidantes et les travailleurs agricoles étrangers. Plusieurs séances d'information ont été données aux salariés de ces secteurs, auxquelles se sont ajoutées des interventions préventives et de conformité. Pour 2012-2013, la Commission a aussi souhaité intervenir de façon plus large en rejoignant, par l'intermédiaire d'interventions préventives, des employeurs œuvrant au sein d'autres secteurs d'activité qui ont aussi recours à des travailleurs migrants.

La Commission a également veillé à informer les travailleurs migrants par le moyen de publicités et de chroniques d'information. Des partenaires ont également été mis à contribution pour assurer, au sein du milieu agricole, la diffusion d'informations relatives à la hausse du salaire minimum.

11. Les chiffres entre parenthèses indiquent les cibles.

4E – Total des moyens d'action pour quatre priorités organisationnelles[12]

Priorités organisationnelles	Total en nombre	Total en %
1. Normes pécuniaires	1 750 (1 542)	80,8 %
2. Licenciement collectif	28	1,3 %
3. Harcèlement psychologique	294 (226)	13,6 %
4. Travailleurs migrants	94 (74)	4,3 %
Total des moyens d'action	**2 166**	**100,0 %**

La somme des sous-totaux présentés aux tableaux 4A, 4B, 4C et 4D permet de constater que, pour l'exercice 2012-2013, la Commission a mis de l'avant un total de 2 166 moyens d'action de prévention liés à ses priorités organisationnelles. Elle surpasse ainsi les cibles qu'elle s'était initialement fixées.

4F – Interventions pénales

Interventions	Total en nombre
Rapports d'infraction[1, 2]	165
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	81
Total des interventions pénales[1, 2, 3]	**246**

1. La Commission n'a pas été en mesure de répartir les activités pénales en fonction des quatre priorités organisationnelles.
2. Incluant la tolérance zéro : absence de bulletin de paie ou registre de paie, refus de collaborer de la part de l'employeur, non respect du salaire minimum (retenue sur la paie, frais de formation, de déplacement ou d'opération, etc.), refus de remettre ou d'afficher la documentation (harcèlement psychologique et autre) et absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Des données relatives aux poursuites pénales sont présentées au tableau 5.
3. Les condamnations sur poursuites pénales découlent des rapports d'infractions.

Dans l'objectif d'accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention, la Commission agit non seulement en amont des infractions, mais également en aval. Ainsi, elle intervient en matière pénale auprès des employeurs en infraction tant à l'étape des activités de prévention qu'en cours d'enquête. Pour l'exercice 2012-2013, 165 rapports d'infraction ont été rédigés, menant à un total de 81 condamnations.

4G – Résultat global en matière de prévention (priorités organisationnelles et interventions pénales)

Grand total des moyens d'action[1]	**2 412**
Grand total des cibles au Plan d'action de prévention	**1 842**

1. Le grand total renvoie à la somme des sous-totaux des tableaux 4A, 4B, 4C, 4D et 4E.

12. Les chiffres entre parenthèses indiquent les cibles.

Si on ajoute le nombre d'activités de prévention liées aux priorités organisationnelles au nombre d'interventions menées en matière pénale, on constate qu'une somme globale de 2 412 moyens de prévention ont été mis en œuvre par la Commission au cours de son dernier exercice.

Les dossiers en matière pénale

En ce qui concerne la dissuasion des comportements fautifs au moyen de l'intervention pénale, la Commission entend appliquer le principe de « tolérance zéro » dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de paie, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Ainsi, elle veille à ce que des rapports d'infraction soient rédigés dès qu'une de ces situations est constatée afin d'engager des poursuites pénales. Des résultats sont présentés au tableau suivant.

TABLEAU 5
Dossiers en matière pénale

Résultats du traitement des dossiers	2012-2013	2011-2012
Dossiers en traitement au début de l'exercice	117	192
Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice	165	82
Dossiers à traiter au cours de l'exercice	282	274
Dossiers fermés au cours de l'exercice	164	157
Dossiers fermés au cours de l'exercice **sans** jugement[1]	45	43
Dossiers fermés au cours de l'exercice **avec** jugement[2]	119	114
Dossiers en traitement à la fin de l'exercice	118	117
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	81	63
Montant des amendes[3]	60 204 $	49 365 $

1. Les motifs sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.
2. Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.
3. Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Le tableau 5 montre qu'au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a émis 165 rapports d'infraction comparativement à 82 au cours de l'exercice précédent. La hausse du nombre de poursuites en matière pénale s'explique principalement par la mise sur pied d'un projet pilote initié par la Commission. Ledit projet consistait à étudier les méthodes d'enquête et d'inscription au système de mission afin d'en tirer des constats pour l'avenir et assurer une plus grande efficience.

Les autres activités de prévention

Le 20 mars 2012, le gouvernement annonçait dans le Discours sur le budget qu'il allait poursuivre ses efforts de récupération fiscale et intensifier ses vérifications afin de contrer le travail au noir. Ainsi, cette année encore, la Commission des normes du travail, Emploi-Québec et Revenu Québec étaient appelés à réaliser des actions conjointes.

Le phénomène des réseaux de travail au noir est préoccupant. Parfois organisés sous la forme d'agences de placement de personnel, ces réseaux échappent à leurs obligations fiscales et exploitent une main-d'œuvre peu informée des normes minimales du travail. Ils privent également les travailleurs d'une protection sociale en cas de maladie ou de perte d'emploi. Au cours de la dernière année, une équipe spécialisée de la Commission a réalisé 364 interventions de conformité auprès d'employeurs œuvrant au sein de différents secteurs d'activité dont, notamment, la transformation alimentaire, la fabrication et les agences de placement de personnel. La moitié des employeurs rencontrés étaient non conformes. La très grande majorité de ces dossiers se sont toutefois réglés sans qu'une intervention juridique soit nécessaire.

D'autre part, la Commission réalise également plusieurs activités de communication à caractère préventif qui sont complémentaires à celles inscrites dans son programme de prévention. Ainsi, au cours de l'exercice 2012-2013, plusieurs citoyens ont été informés sur les normes du travail, au moyen du bulletin d'information de la Commission CNT@laUNE qui s'adresse aux abonnés de son site Internet et lors des 40 salons et expositions auxquels la Commission a participé. Lors de ces événements, des représentants de la Commission ont pu remettre de la documentation et répondre aux questions de divers groupes de clientèle, tels que des étudiants et des employeurs de secteurs variés.

La Commission a aussi mené des campagnes d'information. Au printemps 2012, elle a annoncé la hausse du salaire minimum dans divers sites Web touchant des jeunes et des employeurs. Puis, à l'automne 2012, la Commission a reconduit une campagne télévisuelle de sensibilisation auprès du grand public. Sur le thème Mieux connaître les règles du jeu, cette campagne faisait la promotion du rôle de la Commission et de ses services en ligne.

TABLEAU 6
Cibles et résultats en matière de surveillance, 2012-2013

Cibles et résultats	Priorités organisationnelles[1]	Fête nationale	Particularités régionales	Étalement des heures de travail	Industrie du vêtement[2]	Total
Cibles : interventions préventives	995	–	145	–	–	1 140
Cibles : interventions de conformité	390	10	140	40	100	680
Cibles : total	1 385	10	285	40	100	1 820
Résultats : interventions préventives	1 065	–	194	–	–	1 259
Résultats : interventions de conformité	605	15	603	41	174	1 438
Résultats : total	1 670	15	797	41	174	2 697
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	8 688	602	8 794	299	2 825	21 208
Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées qui se sont terminées sans intervention juridique	198	3	252	6	2	461
Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées qui ont nécessité une intervention juridique	39	0	46	0	0	85

1. Normes pécuniaires ciblées, licenciement collectif, harcèlement psychologique, travailleurs migrants.
2. Depuis l'abolition des décrets de l'industrie du vêtement, la Commission surveille l'application de la loi auprès des employeurs qui auraient été assujettis à ces décrets.

À la lecture du tableau 6, on constate que la Commission a été en mesure d'atteindre l'ensemble des cibles fixées en matière de surveillance. En effet, elle a réalisé 2 697 interventions préventives et de conformité, alors que la cible fixée était de 1 820. Les activités réalisées au sein des priorités organisationnelles représentent 62 % de l'ensemble des interventions préventives et de conformité. Il y a lieu de noter qu'une grande majorité des entreprises pour lesquelles des infractions ont été constatées se sont volontairement conformées à la loi.

La Commission a également effectué des vérifications en vertu de la Loi sur la fête nationale, de même que dans l'industrie du vêtement et auprès des employeurs qui ont obtenu une autorisation d'étaler leurs heures de travail sur une base autre qu'hebdomadaire. Précisons qu'aucune cible n'a été fixée pour ces interventions. Pour ces problématiques, la surveillance s'est traduite par des interventions de conformité pour le présent exercice.

Enfin, une part importante des activités de surveillance tenaient compte des réalités propres à chaque région.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES DEMANDES DE SERVICES

LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 7
Demandes de renseignements

Mode de réception	2012-2013	2011-2012	Variation
Appels pris en charge par les préposés	296 895	308 561	-3,8 %
Délai moyen de prise en charge des appels	78 secondes	67 secondes	16,4 %
Consultations des capsules préenregistrées	46 746	50 182	-6,8 %
Demandes de renseignements par courriel	20 074	21 011	-4,5 %
Téléchargements de publications	266 139[1]	220 125	20,9 %[1]
Consultations du site Internet	2 500 141[1]	ND	ND

1. Au cours de l'exercice 2012-2013, des problèmes de configuration du logiciel de données statistiques NetTracker, hébergé par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ), ont entraîné la perte de données pour les périodes du 1er au 7 février et du 9 au 12 février 2013.

Le tableau 7 présente le volume des demandes de renseignements acheminées à la Commission, selon le mode de réception. Les variations les plus significatives concernent l'augmentation du délai moyen de prise en charge des appels (16,4 %) ainsi que le volume des téléchargements de publications (20,9 %).

Le délai moyen de prise en charge des appels par les préposés du Service des renseignements est passé de 67 secondes en 2011-2012 à 78 secondes en 2012-2013. Cette augmentation peut être expliquée notamment par la consultation du site Web qui permet aux citoyens d'être davantage informés sur la loi lorsqu'ils contactent la Commission. Cela génère des demandes d'une plus grande complexité et entraîne une augmentation de la durée de conversation. Ce contexte occasionne également une diminution des consultations des capsules préenregistrées (-6,8 %).

Concernant les téléchargements de publications, la brochure Les normes du travail au Québec figure au premier rang avec ses 34 121 téléchargements. Le guide Interprétation et jurisprudence a été téléchargé pour sa part à 18 468 reprises.

LES DEMANDES DE SERVICES

Les tableaux 8 à 13 présentent des résultats du traitement des demandes de services liées à des normes pécuniaires, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, à du harcèlement psychologique et à des normes administratives. Des renseignements additionnels relatifs à certains de ces tableaux sont présentés aux annexes 3 à 9 du présent rapport annuel de gestion.

TABLEAU 8

Volume global de traitement des demandes de services[1]

Résultats du traitement des demandes de services	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	13 323	16 769	-20,5 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	39 897	40 236	-0,8 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	53 220	57 005	-6,6 %
Demandes fermées sans plainte	5 066	5 842	-13,3 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice	35 899	37 840	-5,1 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** intervention juridique[2]	28 473	28 519	-0,2 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **avec** intervention juridique	7 426	9 321	-20,3 %
Taux de traitement des demandes[3]	77,0 %	76,6 %	0,4 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[4]	92,0 %	89,7 %	2,3 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[5]	75,2 %	74,9 %	0,3 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	12 255	13 323	-8,0 %

1. Les données de ce tableau ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à des renseignements généraux, lesquelles sont présentées au tableau 7.
2. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de services par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
3. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
4. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes sans plainte à traiter.
5. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 9
Demandes liées à des normes pécuniaires

Résultats des demandes liées à des normes pécuniaires	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	8 425	12 190	-30,9 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	19 618	19 643	-0,1 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	28 043	31 833	-11,9 %
Demandes fermées sans plainte	1 243	1 559	-20,3 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice	19 409	21 849	-11,2 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** intervention juridique[1]	14 048	14 236	-1,3 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **avec** intervention juridique	5 361	7 613	-29,6 %
Taux de traitement des demandes[2]	73,6 %	73,5 %	0,1 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3]	85,2 %	83,3 %	1,9 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4]	73,0 %	72,9 %	0,1 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	7 391	8 425	-12,3 %
Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours)	6,9	7,5	-8,0 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans intervention** juridique (en jours)	50,4	54,3	-7,2 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **avec intervention** juridique (en jours)	562,8	955,7	-41,1 %

1. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 10
Demandes liées à une pratique interdite

Résultats des demandes liées à une pratique interdite	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	1 548	1 360	13,8 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	5 799	5 707	1,6 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	7 347	7 067	4,0 %
Demandes fermées sans plainte	1 210	1 322	-8,5 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice	4 529	4 197	7,9 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1]	3 778	3 589	5,3 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT	751	608	23,5 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT	706	571	23,6 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT	45	37	21,6 %
Taux de traitement des demandes[2]	78,1 %	78,1 %	0,0 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3]	95,5 %	93,4 %	2,1 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4]	74,5 %	74,3 %	0,2 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	1 608	1 548	3,9 %
Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours)	4,8	5,5	-12,7 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours)	44,8	57,2	-21,7 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours)	469,6	420,2	11,8 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans audience** devant la CRT (en jours)	456,2	406,0	12,4 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours)	679,3	639,1	6,3 %

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 11
Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Résultats des demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	2 270	2 128	6,7 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	7 972	8 191	-2,7 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	10 242	10 319	-0,7 %
Demandes fermées sans plainte	1 137	1 307	-13,0 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice	6 793	6 742	0,8 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1]	5 651	5 817	-2,9 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT	1 142	925	23,5 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT	1 079	859	25,6 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT	63	66	-4,5 %
Taux de traitement des demandes[2]	77,4 %	78,0 %	-0,6 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3]	94,5 %	92,2 %	2,3 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4]	75,2 %	75,7 %	-0,5 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	2 312	2 270	1,9 %
Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours)	4,6	5,7	-19,3 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours)	41,2	52,6	-21,7 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours)	492,5	439,2	12,1 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans audience** devant la CRT (en jours)	478,9	423,3	13,1 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours)	725,9	647,1	12,2 %

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 12
Demandes liées à du harcèlement psychologique

Résultats des demandes liées à du harcèlement psychologique	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	697	777	-10,3 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	4 088	4 050	0,9 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	4 785	4 827	-0,9 %
Demandes fermées sans plainte	1 134	1 230	-7,8 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice	2 990	2 900	3,1 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **sans** dépôt à la CRT[1]	2 821	2 734	3,2 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT	169	166	1,8 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT	156	159	-1,9 %
Plaintes fermées au cours de l'exercice **après** dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT	13	7	85,7 %
Taux de traitement des demandes[2]	86,2 %	85,6 %	0,6 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[3]	94,7 %	92,6 %	2,1 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[4]	83,3 %	82,9 %	0,4 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	661	697	-5,2 %
Délai moyen de traitement des demandes fermées **sans plainte** (en jours)	4,9	6,0	-18,3 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **sans dépôt** à la CRT (en jours)	53,8	66,9	-19,6 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT (en jours)	632,7	536,6	17,9 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **sans** audience devant la CRT (en jours)	577,4	523,4	10,3 %
Délai moyen de traitement des plaintes fermées **après dépôt** à la CRT : **après audience** devant la CRT (en jours)	1 296,2	836,0	55,0 %

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
3. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
4. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 13
Demandes liées à des normes administratives

Résultats des demandes liées à des normes administratives	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	383	314	22,0 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	2 420	2 645	-8,5 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	2 803	2 959	-5,3 %
Demandes fermées	2 520	2 576	-2,2 %
Taux de traitement des demandes[1]	89,9 %	87,1 %	2,8 %
Taux de traitement des demandes **sans** plainte[2]	90,5 %	88,7 %	1,8 %
Taux de traitement des demandes **avec** plainte[3]	89,8 %	86,7 %	3,1 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	283	383	-26,1 %

1. Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
2. Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.
3. Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

À la lecture des tableaux qui précèdent, on constate une baisse globale de 13,3 % (tableau 8) du nombre de demandes fermées sans plainte par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est particulièrement importante dans les demandes liées à des normes pécuniaires (-20,3 %) et dans celles liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (-13,0 %). L'efficacité des interventions du Service des renseignements a sans doute contribué à la diminution du nombre de ces demandes.

On observe également que le nombre de plaintes fermées avec intervention juridique est en baisse en 2012-2013 (-20,3 %). Comme l'indique le tableau 9, ce résultat est principalement attribuable aux demandes liées à des normes pécuniaires (-29,6 %). Bien qu'importante, cette baisse s'explique du fait qu'en 2011-2012, la Commission est parvenue à régler plus de 4 000 plaintes liées aux responsables en service de garde (RSG). De plus, au cours de l'exercice 2012-2013, la fermeture du dossier d'un employeur regroupant 1 435 salariés, a contribué à maintenir un nombre élevé de plaintes fermées. Étant donné la nature exceptionnelle de ces dossiers, les résultats de ces deux exercices peuvent difficilement être comparés.

On remarque également la baisse du délai moyen de traitement des plaintes fermées sans dépôt à la CRT (sans intervention juridique). Cette diminution est particulièrement notable dans les demandes liées à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (-21,7 %) ainsi que dans celles liées à du harcèlement psychologique (-19,6 %). L'amélioration significative du délai de fermeture est attribuable notamment à une gestion plus efficace des inventaires.

Les tableaux 14 et 15 présentent les résultats du traitement des activités de médiation et des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail.

TABLEAU 14
Activités de médiation

Résultats des activités de médiation	2012-2013	2011-2012	Variation
Médiations offertes	5 539	5 737	-3,5 %
Médiations acceptées	4 757	4 868	-2,3 %
Médiations annulées	240	233	3,0 %
Médiations effectuées	4 517	4 635	-2,5 %
Médiations effectuées : avec entente	3 231	3 209	0,7 %
Médiations effectuées : sans entente	1 149	1 272	-9,7 %
Médiations effectuées : désistements[1]	137	154	-11,0 %
Taux de règlement[2]	71,5 %	69,2 %	2,3 %

1. Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
2. Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

À la lecture du tableau 14, on constate une baisse de 9,7 % du volume des médiations effectuées sans entente par rapport à l'exercice précédent. Bien que cette diminution ne représente que 123 dossiers, une telle variation contribue à conserver un excellent taux de règlement des médiations effectuées (71,5 %), soit le taux le plus élevé atteint par la Commission au cours des dernières années.

TABLEAU 15
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

Résultats des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	12	4	200,0 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	190	206	-7,8 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	202	210	-3,8 %
Demandes fermées au cours de l'exercice	201	198	1,5 %
Demandes fermées au cours de l'exercice : autorisées	180	178	1,1 %
Demandes fermées au cours de l'exercice : refusées	11	13	-15,4 %
Demandes fermées au cours de l'exercice : désistements	10	7	42,9 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	1	12	-91,7 %
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	6 431	5 662	13,6 %

Le tableau 15 montre que le volume des demandes adressées à la Commission par des employeurs qui souhaitent être exceptionnellement autorisés à étaler la durée de la semaine normale de travail a diminué de 7,8 % par rapport à l'exercice précédent. À noter toutefois que le nombre de salariés visés par ces demandes a augmenté en 2012-2013.

TABLEAU 16
Demandes de révision

Résultats des demandes de révision	2012-2013	2011-2012	Variation
Demandes en traitement au début de l'exercice	78	43	81,4 %
Demandes reçues au cours de l'exercice	939	859	9,3 %
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	1 017	902	12,7 %
Demandes réglées au cours de l'exercice	933	824	13,2 %
Demandes réglées au cours de l'exercice : accordées	235	214	9,8 %
Demandes réglées au cours de l'exercice : refusées	673	595	13,1 %
Demandes réglées au cours de l'exercice : réglées sans la nécessité d'une décision[1]	25	15	66,7 %
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	84	78	7,7 %

1. Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

À la lecture du tableau 16, on constate que le volume des demandes de révision reçues au cours de l'exercice est passé de 859 en 2011-2012 à 939 en 2012-2013, soit une augmentation de 9,3 %. Cet accroissement s'explique en bonne partie par les effets de la nouvelle approche qu'a adoptée la Commission à l'égard de la fermeture de plaintes considérées comme non recevables. En effet, comme mentionné dans son rapport annuel 2011-2012[13], la Commission, par l'utilisation du formulaire en ligne implantée en avril 2009, a rendu possible le dépôt par un salarié d'une plainte pour laquelle les conditions d'ouverture ne sont pas rencontrées.

Auparavant, lorsque l'inspecteur-enquêteur estimait la plainte non recevable, il en informait le salarié et lui expliquait les motifs de la décision. À ce moment, il était usuel de recevoir un désistement de la part du salarié, ce qui avait pour conséquence d'augmenter indûment le taux des désistements. Dans le but de recueillir des résultats reflétant de manière plus juste la situation des désistements, la Commission a modifié son approche à l'égard de la fermeture des plaintes considérées comme non recevables. Depuis, lorsqu'une plainte ne remplit pas les conditions d'ouverture, elle est fermée par la Commission dès l'analyse de la recevabilité. Un avis est alors envoyé au salarié pour l'informer de la fermeture de la plainte et pour l'aviser de son droit de demander la révision de cette décision. Avec cette nouvelle approche, le taux de désistement a diminué, ce qui a entraîné, par conséquent, une augmentation des demandes de révision. Par ailleurs, malgré le nombre élevé de demandes de révision, la majorité des décisions de fermeture sont maintenues.

13. Commission des normes du travail, *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, p. 53.

LA GESTION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission comptait, au 31 mars 2013, 558 employés : 473 réguliers et 85 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2012, la Commission employait 553 personnes : 458 employés réguliers et 95 employés occasionnels. Au cours de l'exercice, elle a ainsi utilisé 501,1 équivalents temps complet (ETC[14]). La Commission s'est donc conformée à la cible de 503,5 ETC établie par la Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014 de la Commission. Quant au nombre d'employés réguliers ayant confirmé leur retraite pour l'exercice 2012-2013, il s'établit à 21. Par ailleurs, afin de se conformer aux orientations du gouvernement exprimées par la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette[15], la Commission n'a versé aucune somme à titre de bonis au rendement à ses cadres et aux cadres juridiques au cours du présent exercice.

Les tableaux qui suivent présentent la répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs, le taux de départs volontaires du personnel régulier, les dépenses encourues en matière de formation et perfectionnement du personnel ainsi que les bonis octroyés au personnel-cadre.

---

14. L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet. La Commission inclut les départs en préretraite dans le calcul de ses ETC.

15. *L.R.Q. 2010, chapitre 20.*

TABLEAU 17

Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs

17A – Effectif en poste au 31 mars 2013[1]

Secteurs	2012-2013
Présidence et Direction de la vérification interne	8
Secrétariat général et Direction des affaires corporatives	16
Vice-présidence des services à l'organisation et des communications	54
Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise	52
Vice-présidence des services à la clientèle	336
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	92

1. Effectif en poste : nombre de personnes en poste au 31 mars 2013 et non le nombre d'ETC autorisé.

17B – Effectif utilisé au cours de l'exercice 2012-2013[1]

Secteurs	2012-2013
Présidence et Direction de la vérification interne	7.8
Secrétariat général et Direction des affaires corporatives	14.6
Vice-présidence des services à l'organisation et des communications	51.2
Direction générale des ressources informationnelles et de l'architecture d'entreprise	46.1
Vice-présidence des services à la clientèle	301.3
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	80.1

1. Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril et le 31 mars (y compris les prétraites).

TABLEAU 18

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier en 2012-2013[16]

Taux de départ volontaire[1]	7,3 %

1. Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés « réguliers », c'est à dire le nombre de personnes engagées sur une base permanente qui ont volontairement quitté la Commission (démissions et retraites) en plus des mouvements de sortie de type mutation durant une période de référence et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

16. Données au 31 décembre 2012.

TABLEAU 19
Formation et perfectionnement du personnel

19A – Personnel d'encadrement

Personnel d'encadrement	2012-2013	2011-2012
Total de jours-personnes de formation	157	138
Moyenne de jours par employé	4,8	4,2
Dépenses totales (sans les salaires)	44 500 $	52 229 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	102 151 $	108 478 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	3,0 %	3,5 %

19B – Ensemble du personnel

Ensemble du personnel (y compris les cadres)	2012-2013	2011-2012
Total de jours-personnes de formation	2 094	2 793
Moyenne de jours par employé	3,8	5,1
Dépenses totales (sans les salaires)	352 803 $	296 409 $
Dépenses totales (y compris les salaires)[1]	790 601 $	875 461 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	2,7 %	3,2 %

1. Incluant le salaire des formateurs.

19C – Catégories de dépenses réalisées (sans les salaires)

Catégories de dépenses	2012-2013	2011-2012
Congrès, colloques, études et perfectionnement	289 703 $	192 644 $
Frais de déplacement	63 100 $	103 765 $
Total	**352 803 $**	**296 409 $**

TABLEAU 20
Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2012-2013
(Période d'évaluation 2011-2012)

Catégories	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	0,0	0,0 $
Cadres juridiques	0,0	0,0 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0,0	0,0 $
Total	**0,0**	**0,0 $**

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Afin de soutenir la prestation de service à sa clientèle, de maintenir la qualité de ses services et d'assurer la continuité de ses activités de façon sécuritaire, la Commission doit disposer de ressources informationnelles (RI) agiles et performantes en plus d'en assurer la gouvernance.

LA GESTION PAR PROJETS

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a mis en place des processus et des outils, dont un bureau de projet et un portefeuille de projets organisationnels, afin de gérer les initiatives en RI de manière efficace et efficiente, tout en assurant l'alignement stratégique avec les objectifs et les priorités d'affaires de l'organisation.

Le portefeuille de projets organisationnels 2012-2013 de la Commission comportait 35 initiatives ventilées selon trois domaines d'intervention : l'amélioration de la prestation de services, le soutien à la prestation de services et le soutien à l'organisation. Le tableau 21 présente la répartition détaillée des investissements selon les domaines d'intervention.

TABLEAU 21
Gestion du portefeuille de projets organisationnels, 2012-2013

21A – Prestation de services

Prestation de services	Nombre de projets	Investissements (en milliers de dollars)
Services en ligne et de mobilité	5	235,3$
Prévention	0	0$
Prestation directe	0	0$
Total	**5**	**235,3$**

21B – Soutien à la prestation de services

Soutien à la prestation de services	Nombre de projets	Investissements (en milliers de dollars)
Amélioration des processus de prestation de services	2	26,4$
Évolution des systèmes de mission	3	245,1$
Total	**5**	**271,5$**

21C – Soutien à l'organisation

Soutien à l'organisation	Nombre de projets	Investissements (en milliers de dollars)
Amélioration des processus administratifs	1	0$
Évolution des infrastructures technologiques	11	756,4$
Évolution des systèmes de soutien	5	375,2$
Planification et reddition de compte	8	280,8$
Total	**25**	**1 412,4$**

21D – Total des trois catégories

Catégories	Nombre de projets	Investissements (en milliers de dollars)
Prestation de services	5	235,3$
Soutien à la prestation de services	5	271,5$
Soutien à l'organisation	25	1 412,4$
Total des catégories	**35**	**1 919,2$**

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2012-2013

Prestation de services

En matière de services offerts à la clientèle, les sommes investies ont permis notamment :

- d'améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne ;
- de produire une version du site Internet de la Commission pour les appareils mobiles ;
- de se conformer aux standards d'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées.

Soutien à la prestation de service

En ce qui concerne les activités de soutien visant à assurer l'évolution des services à la clientèle et d'appuyer les opérations de mission en tirant profit des technologies de l'information, les sommes investies ont permis notamment d'améliorer le système de mission.

Soutien à l'organisation

Enfin, pour les activités de soutien visant à assurer l'amélioration et l'évolution des processus administratifs, la mise en place et le renouvellement des composantes technologiques

ainsi que le soutien à la gestion et à la reddition de comptes, les sommes investies ont permis notamment :

- de faire évoluer certains logiciels vers les versions plus récentes ;
- de commencer la refonte de l'intranet de la Commission ;
- de mettre à niveau la partie centrale sur laquelle repose le réseau de télécommunication ;
- de mettre en place les infrastructures pour sécuriser l'utilisation des appareils mobiles ;
- de réaliser une première version du volet affaires de l'architecture d'entreprise de la Commission.

TABLEAU 22
Débours planifiés et réels en ressources informationnelles, 2012-2013
(en milliers de dollars)

Catégories	Débours planifiés en ressources informationnelles	Débours réels en ressources informationnelles pour l'exercice	Écarts
Projet(s) de développement[1]	508,9 $	726,5 $	(217,6) $
Autre(s) activité(s)	9 571,7 $	8 000,2 $	1 571,5 $
Total	**10 080,6 $**	**8 726,7 $**	**1 353,9 $**

1. Cette catégorie est composée uniquement des projets de transformations et d'améliorations majeures.

Le tableau 22 présente les montants planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013. L'écart négatif de 217,6 k $ entre les débours planifiés et réels de la catégorie « Projet(s) de développement » est attribuable à l'ajout, en cours d'année, de deux projets : la mise à niveau de la partie centrale sur laquelle repose le réseau de télécommunication et la refonte de l'intranet.

L'écart de 1 571,5 k $ entre les débours planifiés et réels de la catégorie « Autre(s) activité(s) » est attribuable, notamment, à la difficulté de doter certains postes en informatique, au report des investissements prévus pour le remplacement du système d'exploitation et de la suite bureautique ainsi qu'au non-renouvellement de certaines licences logicielles.

TABLEAU 23
Nombre de projets[17] en ressources informationnelles, 2012-2013

Projets	Nombre
En cours au début de l'exercice	1
Entrepris au cours de l'exercice	3
En cours à la fin de l'exercice	1

En 2012, trois projets se sont ajoutés au projet déjà en cours au 1er avril 2012. Au 31 mars 2013, trois d'entre eux étaient terminés.

17. Comprend uniquement les projets de transformations et d'améliorations majeures.

LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

La Commission est assujettie à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, ayant pour objet d'établir une vision commune et d'assurer la cohérence et la coordination des interventions en cette matière. Cette directive fixe les objectifs à atteindre et énonce les principes directeurs devant être appliqués pour assurer la sécurité. Elle désigne aussi les intervenants concernés, tout en précisant leurs rôles et leurs responsabilités, et prévoit l'instauration de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale.

Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action triennal de la sécurité de l'information numérique pour la période de 2011-2014.

De plus, dans une perspective d'amélioration continue, la Commission a mené à terme les réalisations suivantes :

- l'élaboration de la Directive de gestion des droits d'accès aux actifs informationnels ;
- la réalisation de la procédure concernant la disposition des supports de stockage numériques et la destruction des actifs informationnels qu'ils contiennent ;
- la mise en œuvre des processus d'exploitation des infrastructures technologiques relatives à la gestion de l'antivirus, des pourriels et de l'accès à Internet.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements qui lui permettront de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet sa planification budgétaire annuelle et quinquennale au Secrétariat du Conseil du trésor et produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses prévisions en matière de revenus, le taux de cotisation des employeurs est demeuré à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des produits sur les charges de 6 404 367 $. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des produits sur les charges était de 6 178 710 $. Il y a lieu de souligner que la mise en application de certaines mesures de réduction des dépenses, découlant du discours sur le budget du gouvernement du Québec du 30 mars 2010, explique en partie cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail, destinée à pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail, a été fixée par décret à 7 106 400 $ pour l'exercice clos le 31 mars 2013. Le montant pour l'exercice précédent étant également de 7 106 400 $.

POLITIQUE D'APPLICATION DES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES 2010-2014

La Commission s'est dotée d'une politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014. Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 2 décembre 2010, donne suite à l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. La politique a été approuvée par le gouvernement le 16 février 2011. Elle comporte des mesures sur la masse salariale et sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative, dont certaines portent sur la publicité, la formation et les déplacements.

Le tableau 24 présente les cibles de réduction au terme de l'exercice 2013-2014 et celles de l'exercice 2012-2013, de même que les réductions réalisées en 2012-2013, 2011-2012 et 2010-2011.

TABLEAU 24
Mesures de réduction des dépenses, 2010-2014

Type de dépense	Cible de réduction au terme de l'exercice 2013-2014	Cible de réduction au terme de l'exercice 2012-2013	Réduction réalisée en 2012-2013	Réduction réalisée en 2011-2012	Réduction réalisée en 2010-2011
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	759 785 $	683 810 $	683 810 $	531 850 $	303 915 $
Dépenses de publicité, formation et déplacement	263 355 $	263 355 $	263 355 $	263 355 $	263 355 $
Rémunération	1 324 840 $	993 630 $	993 630 $	662 420 $	331 210 $

La politique prévoit une réduction progressive des dépenses de fonctionnement de nature administrative pour atteindre au moins 10 % en 2013-2014 par rapport aux dépenses réelles de 2009-2010. De 2010-2011 à 2013-2014, la cible est respectivement de 4, 7, 9 et 10 %, soit 683 810 $ pour 2012-2013. Quant aux dépenses de publicité, formation et déplacement, la cible de réduction globale est de 25 % des dépenses réelles de 2009-2010 pour chacun des quatre exercices financiers, soit 263 355 $. En ce qui concerne la rémunération, la politique prévoit qu'elle doit être réduite de 1 % de la dépense réelle de 2009-2010 pour l'exercice 2010-2011. Cet effort de réduction doit être récurrent et augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, pour 2012-2013, la cible de réduction s'élève à 993 630 $. En 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013, la Commission a respecté l'ensemble de ces cibles de réduction.

LA GESTION DES RISQUES

En mars 2011, la Commission se dotait d'une politique de gestion des risques. Dans le cadre de sa mise en œuvre, la Commission a adopté en décembre 2011 la cartographie organisationnelle des risques, offrant une vue d'ensemble des événements potentiels auxquels l'organisation est exposée. Le 6 décembre 2012, le conseil d'administration de la Commission adoptait le cadre de tolérance aux risques, de même que la planification annuelle des analyses de risque 2013-2014.

Cette démarche vise les objectifs suivants :

- améliorer la performance et l'innovation tout en assurant un meilleur pilotage stratégique ;
- assurer la continuité des opérations et le maintien des services ;
- faciliter le choix des priorités et l'identification des enjeux en regard de la mission ;
- orienter la planification des activités et des ressources vers les activités les plus importantes ;
- accroître la responsabilisation des gestionnaires dans la poursuite des objectifs de la Commission.

ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 78

Rapport de l'auditeur indépendant 79

État des résultats et excédent cumulé 81

État de la situation financière 82

État de la variation des actifs financiers nets 83

État des flux de trésorerie 84

Notes complémentaires 85

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'adoption au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Marie-Claude Champoux
Présidente-directrice générale par intérim

Diane Leblanc, ASC
Vice-présidente des services à l'organisation et des communications

Québec, le 29 août 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des normes du travail au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, des gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et aux placements de portefeuille expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 29 août 2013

ÉTAT DES RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	Budget	2013	2012
REVENUS			
Cotisations des employeurs (note 4)	64 083 005 $	65 606 656 $	63 820 515 $
Intérêts	655 595	854 016	749 670
Autres (note 5)	148 500	396 318	306 460
Total des revenus	64 887 100	66 856 990	64 876 645
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	37 641 410	37 688 576	36 266 662
Services professionnels et administratifs	4 955 315	4 352 440	4 185 666
Frais de déplacement	1 071 170	949 706	1 003 771
Télécommunications et courrier	1 242 890	1 260 217	1 319 357
Publicité et information	715 505	616 957	537 471
Location de locaux, d'équipement et autres	4 294 890	4 127 803	4 077 344
Entretien	914 475	1 011 774	888 267
Fournitures	328 090	414 620	378 912
Intérêts sur la dette à long terme	–	1 627	–
Amortissement des immobilisations	3 164 910	2 922 503	2 934 085
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 6)	7 269 845	7 106 400	7 106 400
Total des charges	61 598 500	60 452 623	58 697 935
EXCÉDENT DE L'EXERCICE LIÉ AUX ACTIVITÉS	3 288 600	6 404 367	6 178 710
EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS AU DÉBUT	74 344 339	74 344 339	68 165 629
EXCÉDENT CUMULÉ LIÉ AUX ACTIVITÉS À LA FIN	77 632 939 $	80 748 706 $	74 344 339 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	20 726 978 $	20 479 398 $
Placements de portefeuille (note 7)	67 000 000	59 500 000
Créances	2 270 952	2 022 588
Intérêts courus	89 758	86 127
Total des actifs financiers	90 087 688	82 088 113
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus	2 360 766	3 077 143
Déductions à la source à payer	628 883	1 202 979
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 8)	266 638	147 414
Cotisations perçues d'avance	373 521	20 618
Provision pour vacances (note 9)	4 145 903	3 917 131
Dette à long terme (note 10)	197 621	–
Provision pour congés de maladie (note 9)	8 044 368	7 447 973
Total des passifs	16 017 700	15 813 258
ACTIFS FINANCIERS NETS	74 069 988	66 274 855
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 11)	6 192 798	7 696 854
Charges payées d'avance	485 920	372 630
Total des actifs non financiers	6 678 718	8 069 484
EXCÉDENT CUMULÉ (note 12)	80 748 706 $	74 344 339 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Nathalie Goulet
Membre du conseil d'administration
et du comité de vérification

Marie-Claude Champoux
Présidente-directrice générale
par intérim

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	Budget	2013	2012
EXCÉDENT DE L'EXERCICE LIÉ AUX ACTIVITÉS	3 288 600 $	6 404 367 $	6 178 710 $
Acquisitions d'immobilisations	(2 521 915)	(1 418 447)	(761 328)
Amortissement des immobilisations	3 164 910	2 922 503	2 934 085
Sous-total	642 995	1 504 056	2 172 757
Acquisitions de charges payées d'avance	–	(485 920)	(372 630)
Utilisation des charges payées d'avance	–	372 630	612 768
Sous-total	–	(113 290)	240 138
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	3 931 595	7 795 133	8 591 605
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT	66 274 855	66 274 855	57 683 250
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN	70 206 450 $	74 069 988 $	66 274 855 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice lié aux activités	6 404 367 $	6 178 710 $
Élément sans incidence sur la trésorerie : amortissement des immobilisations	2 922 503	2 934 085
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 14)	(481 067)	1 357 654
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	8 845 803	10 470 449
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	(72 000 000)	(59 500 000)
Produit de disposition de placements	64 500 000	40 000 000
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de placement	(7 500 000)	(19 500 000)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations et flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations (note 14)	(1 295 844)	(695 278)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette à long terme	214 066	–
Remboursement de la dette à long terme	(16 445)	–
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	197 621	–
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	247 580	(9 724 829)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	20 479 398	30 204 227
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 15)	20 726 978 $	20 479 398 $
Information supplémentaire		
Intérêts reçus	850 385 $	733 856 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2013

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis par la Commission selon le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public et elle applique le modèle de présentation recommandé par ce manuel. Toute autre source utilisée dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Estimations et hypothèses

La préparation des états financiers de la Commission conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Catégorie et évaluation

Les actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des placements de portefeuille, des créances et des intérêts courus.

Les passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent des charges à payer et frais courus, de la provision pour vacances et de la dette à long terme.

À la fin de chaque exercice, pour tous les actifs financiers, la Commission détermine s'il existe un indice qu'un actif financier s'est déprécié. Les actifs financiers sont dépréciés lorsqu'il existe des indications objectives qu'un actif financier a subi une réduction de valeur. Le montant de la réduction de valeur est comptabilisé aux résultats.

REVENUS

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement à la Commission les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie pour l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux revenus après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements de portefeuille

Les placements de portefeuille comprennent des placements à court terme ayant une échéance supérieure à trois mois à partir de la date d'acquisition.

Lorsqu'un placement de portefeuille subit une moins-value durable, sa valeur comptable est réduite pour tenir compte de cette moins-value. Cette réduction de valeur est prise en compte dans l'état des résultats. Lorsque la valeur comptable d'un placement de portefeuille a été réduite pour tenir compte d'une moins-value, cette réduction ne peut être annulée s'il se trouve que la valeur du placement remonte par la suite.

PASSIFS

Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux revenus des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

Catégories	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

Dépréciation des immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission à fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter cette baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est permise.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

SP 1201, « Présentation des états financiers »

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté le nouveau chapitre SP 1201, « Présentation des états financiers ». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, « Présentation des états financiers ».

Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier.
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

SP 3450, « Instruments financiers »

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application de ce chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur, ou coût ou coût après amortissement.
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 16.

En date du 1er avril 2012, la Commission :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le chapitre SP 3450 ;
- a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur ;
- a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

SP 3041, « Placements de portefeuille »

Le 1er avril 2012, la Commission a adopté le chapitre SP 3041, « Placements de portefeuille ». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 3040, « Placements de portefeuille ». Les principales modifications qui ont été apportées sont les suivantes :

- Les parts de fonds communs de placement ont été intégrées dans le champ d'application.
- Les définitions ont été harmonisées avec celles du chapitre SP 3450, « Instruments financiers ».
- L'exigence de comptabilisation à la valeur d'acquisition est supprimée, puisque les dispositions du chapitre SP 3450 relatives à la comptabilisation et à l'évaluation s'appliquent, sauf s'il s'agit de la comptabilisation initiale d'un placement de portefeuille assorti de conditions avantageuses importantes.
- Les autres dispositions, y compris celles concernant l'emploi de la méthode du taux d'intérêt effectif, ont été harmonisées avec celles du chapitre SP 3450.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Commission.

4. COTISATIONS DES EMPLOYEURS

	2013	2012
Cotisations estimées pour l'exercice	65 375 708 $	62 266 208 $
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	230 948	1 554 307
Total	65 606 656 $	63 820 515 $

5. AUTRES REVENUS

	2013	2012
Séminaires aux employeurs	88 541 $	112 200 $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	53 166	165 686
Ventes de publications	2 993	2 833
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 8)	251 618	25 741
Total	396 318 $	306 460 $

6. REMBOURSEMENT DE DÉPENSES DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 106 400 $ pour l'exercice 2013 (2012 : 7 106 400 $).

7. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

	2013	2012
Dépôts à terme	46 000 000 $	41 500 000 $
Certificats de placement	21 000 000	18 000 000
Total	67 000 000 $	59 500 000 $

Les taux d'intérêt fixes varient de 1,35 % à 1,55 % (1,55 % à 1,75 % en 2012). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

8. RÉCLAMATIONS PERÇUES À REMETTRE AUX SALARIÉS

	2013	2012
Solde au début	147 414 $	105 945 $
Plus : réclamations perçues des employeurs	4 274 166	20 673 888
Sous-total	4 421 580	20 779 833
Moins : réclamations versées aux salariés	(3 903 324)	(20 606 678)
Moins : virement aux revenus des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 5)	(251 618)	(25 741)
Sous-total	(4 154 942)	(20 632 419)
Solde à la fin	266 638 $	147 414 $

Lorsqu'un employeur fait défaut de payer à un salarié le salaire qui lui est dû, la Commission peut, pour le compte de ce salarié, réclamer de cet employeur le salaire impayé. L'employeur ne peut acquitter valablement les sommes faisant l'objet de cette réclamation qu'en en faisant remise à la Commission. La Commission remet au salarié le montant ainsi perçu. Seulement les réclamations perçues pour des salariés non retrouvés sont virées aux résultats de la Commission.

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale cotisable, et le taux pour le RRPE est demeuré à 12,30 %.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 070 352 $ (2012 : 1 774 955 $). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour vacances	2013	2012
Solde au début	3 917 131 $	3 655 619 $
Charges	3 483 505	3 337 279
Utilisation	(3 254 733)	(3 075 767)
Solde à la fin	4 145 903 $	3 917 131 $

Provision pour congés de maladie	2013	2012
Solde au début	7 447 973 $	6 575 771 $
Charges	2 097 586	2 532 705
Utilisation	(1 501 191)	(1 660 503)
Solde à la fin	8 044 368 $	7 447 973 $

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

Hypothèses	2013	2012
Taux d'actualisation	2,25 % à 3,48 %	2,76 % à 3,61 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	3,95 % à 4,05 %	3,95 % à 4,05 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des employés actifs	entre 6 et 12 ans	entre 7 et 12 ans

10. DETTE À LONG TERME

	2013	2012
Due à la Société immobilière du Québec, 3,16 %, échéant de mai 2014 à février 2018.	197 621 $	– $

Le montant des versements à effectuer sur la dette à long terme au cours des prochains exercices se détaille comme suit :

2014	47 400 $
2015	39 308
2016	38 615
2017	39 854
2018	32 444
Total	197 621 $

11. IMMOBILISATIONS

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2013
Coût					
Solde au début	4 532 632 $	6 097 465 $	5 015 720 $	20 466 922 $	**36 112 739 $**
Acquisitions	116 217	104 097	645 820	552 313	**1 418 447**
Dispositions	(2 616)	–	(701 473)	–	**(704 089)**
Solde à la fin	4 646 233	6 201 562	4 960 067	21 019 235	**36 827 097**
Amortissement cumulé					
Solde au début	3 920 430	5 806 719	4 478 281	14 210 455	**28 415 885**
Amortissement	207 449	90 142	421 077	2 203 835	**2 922 503**
Dispositions	(2 616)	–	(701 473)	–	**(704 089)**
Solde à la fin	4 125 263	5 896 861	4 197 885	16 414 290	**30 634 299**
Valeur comptable nette	520 970 $	304 701 $	762 182 $	4 604 945 $	**6 192 798 $**

Des systèmes informatiques représentant 563 099 $ figurent au total des immobilisations, mais n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont toujours pas été mis en service.

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2012
Coût					
Solde au début	4 290 713 $	5 834 310 $	5 311 466 $	20 478 922 $	**35 915 411 $**
Acquisitions	241 919	263 155	256 254	–	**761 328**
Dispositions	–	–	(552 000)	(12 000)	**(564 000)**
Solde à la fin	4 532 632	6 097 465	5 015 720	20 466 922	**36 112 739**
Amortissement cumulé					
Solde au début	3 734 681	5 653 787	4 721 048	11 936 284	**26 045 800**
Amortissement	185 749	152 932	309 233	2 286 171	**2 934 085**
Dispositions	–	–	(552 000)	(12 000)	**(564 000)**
Solde à la fin	3 920 430	5 806 719	4 478 281	14 210 455	**28 415 885**
Valeur comptable nette	612 202 $	290 746 $	537 439 $	6 256 467 $	**7 696 854 $**

Du matériel informatique et des systèmes informatiques représentant respectivement 100 331 $ et 10 786 $ figurent au total des immobilisations, mais n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont toujours pas été mis en service.

12. EXCÉDENT CUMULÉ

La Commission encaisse environ 98 % (2012 : 96 %) de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé lié aux activités. Ainsi, au 31 mars 2013, l'excédent cumulé lié aux activités de 80 748 706 $ devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

13. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 468 652 $ pour l'exercice 2013 (2012 : 459 914 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux échéant à diverses dates jusqu'en 2018. Les engagements contractuels exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 mars 2013 :

2014	4 101 407 $
2015	56 397
2016	36 639
2017	21 868
2018	8 233
Total	4 224 544 $

14. FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	2013	2012
Actifs financiers		
Créances	(248 364) $	201 390 $
Intérêts courus	(3 631)	(15 814)
Total de la variation des actifs financiers	(251 995)	185 576
Passifs		
Charges à payer et frais courus	(1 413 076)	636 816
Réclamations perçues à remettre aux salariés	119 224	41 469
Cotisations perçues d'avance	352 903	(880 059)
Provision pour vacances	228 772	261 512
Provision pour congés de maladie	596 395	872 202
Total de la variation des passifs	(115 782)	931 940
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	(113 290)	240 138
Total de la variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	(481 067) $	1 357 654 $

Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations de 282 587 $ (2012 : 159 984 $).

15. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2013	2012
Encaisse	10 726 978 $	15 479 398 $
Placements échéant dans les trois mois de la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité utilisés dans la gestion de la trésorerie, au taux de 1,26 % (2012 : 1,38 %)	10 000 000	5 000 000
Total	20 726 978 $	20 479 398 $

16. GESTION DES RISQUES DÉCOULANT DES INSTRUMENTS FINANCIERS

La Commission est exposée à divers risques financiers qui découlent de ses activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de la Commission. Les objectifs poursuivis visent à garantir les flux de trésorerie à court terme et à moyen terme de la Commission en réduisant l'exposition aux risques financiers.

La Commission ne conclut pas de contrats ou d'ententes visant des instruments financiers à des fins spéculatives.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Le risque associé aux créances est réduit puisqu'elles proviennent principalement du gouvernement du Québec. Le risque de crédit associé à la trésorerie et équivalents de trésorerie et aux placements de portefeuille et aux intérêts courus est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis auprès d'institutions financières les mieux cotées par des agences de notation, dans des types de placements sécuritaires tels des certificats de placement et des dépôts à terme. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Commission au risque de crédit.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'entité ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. La Commission considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et équivalents de trésorerie afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

L'échéance estimative de la dette à long terme au 31 mars 2013 est présentée à la note 10. La direction de la Commission estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant, sans aucune échéance déterminée.

Charges à payer et frais courus	2013	2012
Moins de 90 jours	2 356 483 $	3 070 676 $
De 90 à 365 jours	4 283	6 467
Plus de 365 jours	–	–
Total	2 360 766 $	3 077 143 $

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Commission est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Les placements de portefeuille ont une échéance à court terme et n'exposent pas la Commission au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations des taux d'intérêt, puisqu'ils portent intérêt à taux fixe.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2012 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

L'annexe 10 présente les principaux résultats de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi pour l'exercice 2012-2013. Le taux d'embauche, dont la cible gouvernementale est de 25 % pour les membres de groupes cibles, a été plus élevé que l'exercice précédent, soit 21,3 % comparativement à 19,7 %. En date du 31 mars 2013, les membres des communautés culturelles représentaient 9,3 % du personnel régulier, ce qui permet d'atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Il s'agit toutefois d'une légère baisse par rapport au taux de 10,3 % de l'exercice précédent. Enfin, le taux de représentativité des personnes handicapées pour l'exercice 2012-2013 est de 3 %, ce qui est légèrement supérieur à la cible gouvernementale de 2 %. Également, au cours de cet exercice, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et a produit son plan d'action annuel à cet égard. De plus, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, deux projets ont été soumis au Centre de services partagés du Québec.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission n'a réalisé aucune mesure d'allègement réglementaire. Toutefois, elle a poursuivi ses efforts en matière d'allègement administratif en s'assurant de présenter dans ses publications et sur son site Internet de l'information simple et claire sur la Loi sur les normes du travail. Par ailleurs, un sondage réalisé au cours de l'exercice 2012-2013 auprès de visiteurs de son site Internet a révélé que 95,5 % des employeurs étaient satisfaits à l'égard de celui-ci.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Conformément à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, la Commission a adopté un plan d'action couvrant la période 2008-2015, lequel a été révisé au cours de l'exercice 2012-2013. Les résultats de ce plan d'action ainsi que les objectifs et les actions mises en œuvre par la Commission sont présentés à l'annexe 11.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, la Commission a adopté une politique linguistique, qui a été révisée en 2009. Le contenu de cette politique est diffusé dans l'intranet, qui fournit également un accès à plusieurs outils linguistiques. Un comité permanent assure la mise en œuvre de la politique linguistique.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

TABLEAU 25

Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission, 2012-2013

Étapes du traitement	Nombre de demandes
Demandes reçues au cours de l'exercice	362
• Vérifications diligentes	283
• Documents d'un dossier opérationnel	73
• Documents administratifs	6
Demandes traitées au cours de l'exercice[1]	345
• Demandes acceptées	307
• Demandes partiellement acceptées	18
• Demandes refusées[2]	20
Délais de traitement	345
• Demandes traitées dans un délai de 20 jours	272
• Demandes traitées dans un délai de 21 à 30 jours	34
• Demandes traitées dans un délai de 31 jours et plus	39
Demandes ayant fait l'objet d'une mesure d'accommodements raisonnables	0
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information	3

1. Le nombre de demandes traitées exclut les demandes irrecevables et les demandes en cours de traitement au 31 mars 2013.
2. Motifs de refus :
   - Articles 9, 14, 28, 31, 32, 37, 39, 47, 53, 54, 59, 73, 86, 86.1, 87, 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
   - Articles 123.3 et 125 de la Loi sur les normes du travail
   - Article 35 du Code civil du Québec
   - Article 308 du Code de procédure civile du Québec
   - Articles 4, 5 et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne.

La Commission s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RDIPRP). Le directeur général des affaires juridiques de la Commission en est la personne responsable désignée. Le tableau 25 présente le volume des demandes d'accès reçues en 2012-2013 ainsi que le cheminement de leur traitement par la Commission.

Conformément à la section III du RDIPRP, la Commission a rendu accessible dans son site Internet l'ensemble des documents et des renseignements exigés.

Enfin, consciente que le comportement des personnes est un facteur déterminant quant au respect des obligations prévues par la loi, la Commission sensibilise régulièrement les membres de son personnel au sujet de l'accès aux renseignements personnels. Par ailleurs, lorsqu'elle communique des données sensibles dans le cadre de recherches ou d'ententes avec ses partenaires, un rappel des obligations et des pratiques en cette matière est fait aux membres du personnel, du personnel d'encadrement ainsi qu'aux partenaires participant à ces échanges en vue de concilier les obligations de confidentialité avec la mission de la Commission.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission est présenté à l'annexe 2. Adopté par les membres du conseil d'administration, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, ce code vise à assurer le respect des valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise. Pour l'exercice 2012-2013, à la connaissance des personnes concernées, aucun manquement à ce code ni aucune irrégularité n'ont été constatés.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission au cours des dernières années.

ANNEXES

ANNEXE 1

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SA MISSION

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

SES VALEURS

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

SES SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- répondre aux demandes de renseignements ;
- réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

SES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Un service multimode

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en vous donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- par téléphone,
- par Internet et par courriel,
- par courrier,
- au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

Un service courtois, rapide et personnalisé

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

Des services adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- son site Internet, qui répond aux standards actuels d'admissibilité ;
- son Service des renseignements, dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La protection de vos renseignements personnels

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

SES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

En matière d'accessibilité à ses services

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- vous donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;

- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables ;
- faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Internet.

En matière de traitement des demandes de services

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise, dès le début de son intervention, à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous informer de votre recours selon la loi ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de service ;
- vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de service ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

- vous informer du recours du salarié ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de service par le salarié ;
- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;
- traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

En matière de surveillance de la loi et de la fête nationale

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toutes les informations et outils disponibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de rencontrer ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;
- fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;
- informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE SES SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service de la qualité à l'adresse suivante :

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
Tél. : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour les plaintes jugées fondées, la Commission s'engage à apporter les correctifs nécessaires de façon à améliorer la qualité de ses services.

ÉVALUATION DE SES ENGAGEMENTS

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

Service des renseignements
514 873-7061
Région de Montréal
1 800 265-1414
Ailleurs au Québec, sans frais
www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. I-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : DEVOIRS ET OBLIGATIONS

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : ACTIVITÉS POLITIQUES

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

ANNEXE 3

RÉPARTITION, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, DES DEMANDES REÇUES SELON LE TYPE DE NORMES, 2012-2013

Régions administratives	Pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Administrative	Total
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	277	81	88	56	32	534
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	468	138	196	117	77	996
Capitale-Nationale	1 484	442	610	305	252	3 093
Centre-du-Québec et Mauricie	924	307	438	231	134	2 034
Chaudière-Appalaches	680	208	296	136	98	1 418
Côte-Nord	143	53	71	39	15	321
Estrie	590	192	262	131	85	1 260
Lanaudière	1 114	309	461	212	98	2 194
Laurentides	1 509	435	581	256	125	2 906
Laval	1 096	354	521	243	80	2 294
Montérégie	3 337	1 198	1 575	760	593	7 463
Montréal	6 594	1 692	2 357	1 321	638	12 602
Outaouais	733	227	273	163	104	1 500
Saguenay–Lac-Saint-Jean	477	141	209	100	76	1 003
Hors Québec[1]	192	22	34	18	13	279
Total	**19 618**	**5 799**	**7 972**	**4 088**	**2 420**	**39 897**

1. Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de la part de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

ANNEXE 4

RÉPARTITION, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, DES NORMES EN INFRACTION DÉCLARÉES DANS LES PLAINTES PÉCUNIAIRES FERMÉES[1], 2012-2013

Régions administratives	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	158	0	22	9	156	3	119	10	**477**
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	206	0	74	27	217	1	154	25	**704**
Capitale-Nationale	553	1	113	51	790	14	645	52	**2 219**
Centre-du-Québec et Mauricie	568	1	213	159	605	8	632	38	**2 224**
Chaudière-Appalaches	268	2	43	17	324	2	313	34	**1 003**
Côte-Nord	46	0	16	7	83	0	53	2	**207**
Estrie	297	3	49	18	336	13	281	26	**1 023**
Lanaudière	473	2	117	53	603	13	565	39	**1 865**
Laurentides	656	4	146	58	917	29	770	82	**2 662**
Laval	590	3	147	75	689	14	727	47	**2 292**
Montérégie	1 501	6	338	167	1 891	46	1 645	149	**5 743**
Montréal	2 413	12	751	384	3 215	75	4 461	188	**11 499**
Outaouais	322	3	90	46	424	7	402	37	**1 331**
Saguenay–Lac-Saint-Jean	188	0	43	25	248	2	217	19	**742**
Hors Québec[2]	52	0	22	10	156	3	98	22	**363**
Total	**8 291**	**37**	**2 184**	**1 106**	**10 654**	**230**	**11 082**	**770**	**34 354**

1. Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes pécuniaires fermées aux guichets régionaux pour lesquelles les normes ne sont pas recensées.
2. Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de la part de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.
3. Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

ANNEXE 5

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES PÉCUNIAIRES FERMÉES SELON LE MOTIF DE FERMETURE

Sans intervention juridique[1]	**2012-2013 en nombre**	**2012-2013 en proportion**	**2011-2012 en nombre**	**2011-2012 en proportion**
Motif 1 : Litige résolu	9 729	69,3 %	9 620	67,6 %
Motif 2 : Désistement	2 570	18,3 %	2 657	18,7 %
Motif 3 : Non-admissibilité du salarié	1 404	10,0 %	1 573	11,0 %
Motif 4 : Faillite	147	1,0 %	218	1,5 %
Motif 5 : Preuve insuffisante pour établir la réclamation	198	1,4 %	168	1,2 %
Total des plaintes fermées sans intervention juridique	**14 048**	**100,0 %**	**14 236**	**100,0 %**
Avec intervention juridique[1]	**2012-2013 en nombre**	**2012-2013 en proportion**	**2011-2012 en nombre**	**2011-2012 en proportion**
Poursuite employeur	**3 900**	**100,0 %**	**6 894**	**100,0 %**
Motif 1 : Absence de compétence de la Commission	19	0,5 %	23	0,3 %
Motif 2 : Déboutement et plainte non fondée	15	0,4 %	15	0,2 %
Motif 3 : Règlement hors cour	2 581	66,2 %	5 938	86,1 %
Motif 4 : Jugement exécuté	181	4,6 %	200	2,9 %
Motif 5 : Faillite	313	8,0 %	93	1,4 %
Motif 6 : Faits nouveaux	144	3,7 %	115	1,7 %
Motif 7 : Insolvabilité	322	8,3 %	261	3,8 %
Motif 8 : Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)[2]	313	8,0 %	244	3,5 %
Motif 9 : Préavis non exigible des administrateurs	12	0,3 %	5	0,1 %
Poursuite administrateur	**1 461**	**100,0 %**	**719**	**100,0 %**
Motif 1 : Absence de compétence de la Commission	4	0,3 %	1	0,1 %
Motif 2 : Déboutement et plainte non fondée	1	0,1 %	1	0,1 %

Avec intervention juridique[1]	2012-2013 en nombre	2012-2013 en proportion	2011-2012 en nombre	2011-2012 en proportion
Motif 3 : Règlement hors cour	228	15,6 %	262	36,4 %
Motif 4 : Jugement exécuté	103	7,0 %	33	4,6 %
Motif 5 : Faillite	143	9,8 %	148	20,6 %
Motif 6 : Faits nouveaux	34	2,3 %	75	10,5 %
Motif 7 : Insolvabilité	942	64,5 %	196	27,3 %
Motif 8 : Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)[2]	4	0,3 %	0	0,0 %
Motif 9 : Préavis non exigible des administrateurs	2	0,1 %	3	0,4 %
Total des plaintes fermées avec intervention juridique	**5 361**	**100,0 %**	**7 613**	**100,0 %**

1. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de services par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
2. 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

ANNEXE 6

RÉSULTATS DES PLAINTES FERMÉES POUR PRATIQUE INTERDITE SELON LE MOTIF INVOQUÉ, 2012-2013[1]

Motifs invoqués par le salarié	Désistement Sans dépôt à la CRT[2]	Entente Sans dépôt à la CRT	Non-admissibilité du salarié Sans dépôt à la CRT	Transmis à la CRT – Non-représentation Sans dépôt à la CRT	Total des motifs invoqués Sans dépôt à la CRT	Absence de compétence de la Commission Après dépôt à la CRT	Décision défavorable Après dépôt à la CRT	Décision favorable Après dépôt à la CRT	Faillite de l'employeur Après dépôt à la CRT	Non-représentation Après dépôt à la CRT	Règlement hors cour Après dépôt à la CRT	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement Après dépôt à la CRT	Total des motifs invoqués Après dépôt à la CRT	Total
Absence pour maladie ou accident	272	792	479	96	**1 639**	1	9	4	2	33	245	38	**332**	**1 971**
Acte répréhensible	13	3	56	1	**73**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**73**
Âge de la retraite	2	26	4	3	**35**	0	1	0	0	0	13	1	**15**	**50**
Années de service (retraite)	0	3	1	1	**5**	0	0	0	0	0	3	1	**4**	**9**
Blessure d'acte criminel	0	0	0	1	**1**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**2**
Congé pour raison familiale	26	109	25	10	**170**	0	2	1	1	1	27	6	**38**	**208**
Débiteur alimentaire	7	1	5	0	**13**	0	0	0	0	1	3	0	**4**	**17**
Décès d'acte criminel	0	1	1	0	**2**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**2**
Éluder l'application de la loi	99	95	370	13	**577**	0	1	0	1	4	33	6	**45**	**622**
Enquête de la Commission	15	43	57	3	**118**	0	1	0	1	11	33	2	**48**	**166**
Exercice d'un droit	214	476	482	53	**1 225**	0	4	10	4	37	191	36	**282**	**1 507**

Motifs invoqués par le salarié	Désistement Sans dépôt à la CRT[2]	Entente Sans dépôt à la CRT	Non-admissibilité du salarié Sans dépôt à la CRT	Transmis à la CRT – Non-représentation Sans dépôt à la CRT	Total des motifs invoqués Sans dépôt à la CRT	Absence de compétence de la Commission Après dépôt à la CRT	Décision défavorable Après dépôt à la CRT	Décision favorable Après dépôt à la CRT	Faillite de l'employeur Après dépôt à la CRT	Non-représentation Après dépôt à la CRT	Règlement hors cour Après dépôt à la CRT	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement Après dépôt à la CRT	Total des motifs invoqués Après dépôt à la CRT	Total
Loi électorale	8	3	13	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Refus d'heures supplémentaires	33	19	108	2	162	0	0	0	0	1	5	3	9	171
Renseignements ou témoignage	24	30	57	2	113	0	1	1	2	3	20	0	27	140
Retour de congé de maternité	42	104	19	8	173	0	0	2	0	0	17	2	21	194
Retour de congé de paternité	4	27	3	1	35	0	1	1	0	1	7	1	11	46
Retour de congé parental	31	73	13	8	125	0	1	2	0	2	20	1	26	151
Saisie-arrêt	18	3	61	1	83	0	0	0	0	0	0	0	0	83
Salariée enceinte	56	185	39	12	292	0	6	3	1	4	64	15	93	385
Suicide de conjoint ou enfant	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Victime d'un acte criminel	2	4	26	3	35	0	0	0	0	0	4	0	4	39
Total motifs[3]	866	1 997	1 820	218	4 901	1	27	24	12	98	686	112	960	5 861

1. Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes fermées aux guichets régionaux, avec désistement, pour lesquelles les motifs ne sont pas recensés.
2. CRT : Commission des relations du travail.
3. Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes fermées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

ANNEXE 7

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR PRATIQUE INTERDITE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

Sans dépôt à la CRT[1]	2012-2013 en nombre	2012-2013 en proportion	2011-2012 en nombre	2011-2012 en proportion
Motif 1 : Non-admissibilité du salarié	1 314	34,8 %	1 097	30,6 %
Motif 2 : Désistement	649	17,2 %	765	21,3 %
Motif 3 : Entente	1 647	43,6 %	1 525	42,5 %
Motif 4 : Plainte transmise à la CRT – non-représentation	168	4,4 %	202	5,6 %
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	**3 778**	**100,0 %**	**3 589**	**100,0 %**
Délai moyen de traitement (en jours)	**44,8**	**–**	**57,2**	**–**
Après dépôt à la CRT	**2012-2013 en nombre**	**2012-2013 en proportion**	**2012-2013 en nombre**	**2011-2012 en proportion**
Motif 1 : Absence de compétence de la Commission	1	0,1 %	2	0,3 %
Motif 2 : Décision favorable	21	2,8 %	9	1,5 %
Motif 3 : Décision défavorable	24	3,2 %	28	4,6 %
Motif 4 : Faillite de l'employeur	7	0,9 %	8	1,3 %
Motif 5 : Non-représentation	75	10,0 %	46	7,6 %
Motif 6 : Règlement hors cour	533	71,0 %	442	72,7 %
Motif 7 : Retrait de sa plainte par le salarié – sans règlement	90	12,0 %	73	12,0 %
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT	**751**	**100,0 %**	**608**	**100,0 %**
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **sans audience** devant la CRT	706	94,0 %	571	93,9 %
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **après audience** devant la CRT	45	6,0 %	37	6,1 %
Délai moyen de traitement (en jours)	**469,6**	**–**	**420,2**	**–**
Délai moyen de traitement **sans** audience devant la CRT (en jours)	456,2	–	406,0	–
Délai moyen de traitement **après** audience devant la CRT (en jours)	679,3	–	639,1	–

1. CRT : Commission des relations du travail.

ANNEXE 8

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

Sans dépôt à la CRT[1]	2012-2013 en nombre	2012-2013 en proportion	2011-2012 en nombre	2011-2012 en proportion
Motif 1 : Non-admissibilité du salarié	2 448	43,3 %	2 138	36,7 %
Motif 2 : Désistement	790	14,0 %	1 187	20,4 %
Motif 3 : Entente	2 208	39,1 %	2 209	38,0 %
Motif 4 : Plainte transmise à la CRT – non-représentation	205	3,6 %	283	4,9 %
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	**5 651**	**100,0 %**	**5 817**	**100,0 %**
Délai moyen de traitement (en jours)	**41,2**	–	**52,6**	–
Après dépôt à la CRT	**2012-2013 en nombre**	**2012-2013 en proportion**	**2011-2012 en nombre**	**2011-2012 En proportion**
Motif 1 : Absence de compétence de la Commission	1	0,1 %	3	0,3 %
Motif 2 : Décision favorable	32	2,8 %	22	2,4 %
Motif 3 : Décision défavorable	31	2,7 %	44	4,8 %
Motif 4 : Faillite de l'employeur	10	0,9 %	18	1,9 %
Motif 5 : Non-représentation	65	5,7 %	52	5,6 %
Motif 6 : Règlement hors cour	893	78,2 %	693	74,9 %
Motif 7 : Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	110	9,6 %	93	10,1 %
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT	**1 142**	**100,0 %**	**925**	**100,0 %**
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **sans audience** devant la CRT	1 079	94,5 %	859	92,9 %
Total des plaintes fermées **après** dépôt à la CRT **après audience** devant la CRT	63	5,5 %	66	7,1 %
Délai moyen de traitement (en jours)	**492,5**	–	**439,2**	–
Délai moyen de traitement **sans** audience devant la CRT (en jours)	478,9	–	423,3	–
Délai moyen de traitement **après** audience devant la CRT (en jours)	725,9	–	647,1	–

1. CRT : Commission des relations du travail.

ANNEXE 9

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SELON LE MOTIF DE FERMETURE

Sans dépôt à la CRT[1]	2012-2013 en nombre	2012-2013 en proportion	2011-2012 en nombre	2011-2012 en proportion
Motif 1 : Irrecevabilité	707	25,1 %	728	26,6 %
Motif 2 : Critères en harcèlement non satisfaits	430	15,2 %	353	12,9 %
Motif 3 : Désistement	712	25,2 %	665	24,3 %
Motif 4 : Entente	449	15,9 %	519	19,0 %
Motif 5 : Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou 124)[2]	137	4,9 %	117	4,3 %
Motif 6 : Plainte non fondée	360	12,8 %	313	11,5 %
Motif 7 : Aucune entente	26	0,9 %	39	1,4 %
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	**2 821**	**100,0 %**	**2 734**	**100,0 %**
Délai moyen de traitement (en jours)	**53,8**	–	**66,9**	–
Après dépôt à la CRT	**2012-2013 en nombre**	**2012-2013 en proportion**	**2011-2012 en nombre**	**2011-2012 en proportion**
Motif 1 : Décision favorable	5	3,0 %	3	1,8 %
Motif 2 : Décision défavorable	8	4,7 %	4	2,4 %
Motif 3 : Employeur en faillite, introuvable ou insolvable	2	1,2 %	1	0,6 %
Motif 4 : Non-représentation	11	6,5 %	7	4,2 %
Motif 5 : Règlement hors cour	130	76,9 %	141	84,9 %
Motif 6 : Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	13	7,7 %	10	6,1 %
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	**169**	**100,0 %**	**166**	**100,0 %**
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT : **sans audience** devant la CRT	156	92,3 %	159	95,8 %
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT : **après audience** devant la CRT	13	7,7 %	7	4,2 %
Délai moyen de traitement (en jours)	**632,7**	–	**536,6**	–
Ensemble des plaintes fermées à la Commission : **nombre**	**2 990**	–	**2 900**	–
Ensemble des plaintes fermées à la Commission : **délai moyen** (en jours)	**86,5**	–	**93,8**	–

1. CRT : Commission des relations du travail.
2. 122 : pratique interdite; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

ANNEXE 10

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET PLAN D'EMBAUCHE

1. Les renseignements généraux

A. Portrait de l'embauche au 31 mars 2013

Portrait de l'embauche	Réguliers[1]	Occasionnels[2]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	26	32	34	16

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent uniquement les données sur le recrutement.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé.

B. Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2013

Effectif total (personnes)	473

2. Les femmes

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars 2013 s'établit de la façon suivante:

A. Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

Embauche des femmes	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	13	22	24	6	65
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauche en 2012-2013 (%)	50.0%	68.8%	70.6%	37.5%	60.2%

B. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2013

Représentativité des femmes	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	34	214	164	61	0	0	473
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	15	138	108	47	0	0	308
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	44.1%	64.5%	65.9%	77.0%	0.0%	0.0%	65.1%

1. Les données incluent le personnel de la haute direction.

3. Les membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et les personnes handicapées

A. Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	26	3	0	0	0	3	11,5 %
Occasionnel	32	6	0	0	1	7	21,9 %
Étudiant	34	10	1	0	0	11	32,4 %
Stagiaire	16	2	0	0	0	2	12,5 %

B. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2013

Groupes cibles	Personnel d'encadrement en nombre (en %)	Personnel professionnel en nombre (en %)	Personnel technicien en nombre (en %)	Personnel de bureau en nombre (en %)	Personnel des agents de la paix en nombre (en %)	Personnel ouvrier en nombre (en %)	Total en nombre (en %)
Communautés culturelles	0 (0,0 %)	16 (7,5 %)	16 (9,8 %)	12 (19,7 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	44 (9,3 %)
Autochtones	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	2 (1,2 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	2 (0,4 %)
Anglophones	0 (0,0 %)	1 (0,5 %)	3 (1,8 %)	2 (3,3 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	6 (1,3 %)
Personnes handicapées	0 (0,0 %)	3 (1,4 %)	2 (1,2 %)	9 (14,8 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	14 (3,0 %)

4. Les résultats comparatifs

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Exercice financier	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2012-2013	11,5 %	21,9 %	32,4 %	12,5 %
2011-2012	28,0 %	17,1 %	30,0 %	0,0 %
2010-2011	36,8 %	17,5 %	35,7 %	9,1 %

5. Les mesures ou les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2012)	0	0	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2013)	2	0	4
Nombre de personnes embauchées à titre d'occasionnel au terme du PDEIPH	0	2	1

ANNEXE 11

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Indicateur 1

Degré de sensibilisation du personnel au développement durable.

Cible

Sensibiliser 80 % du personnel d'ici 2011 et s'assurer que 50 % de celui-ci a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières d'ici 2013.

Gestes	Suivis
Envoi d'un courriel au personnel embauché depuis l'automne 2011 l'invitant à visionner la capsule interactive de sensibilisation.	Réalisé le 22 octobre 2012.
Adoption d'une stratégie de formation à la prise en compte des principes de développement durable.	Réalisé le 22 janvier 2013.
Formation d'au moins 50 % du personnel ciblé à la prise en compte des principes de développement durable, comme le prévoit la stratégie en la matière.	73,6 % du personnel ciblé par la stratégie de formation a participé aux évaluations formatives tenues les 26 et 28 mars 2013, soit 14 personnes sur 19.

Indicateur 2

Nombre d'activités réalisées.

Cible

Quatre activités.

Gestes	Suivis
Participation aux activités du Bureau de coordination en développement durable.	Neuf participations réparties entre sept activités tenues entre mai 2012 et mars 2013.
Diffusion de chroniques de sensibilisation dans l'intranet.	Cinq chroniques diffusées entre juin 2012 et novembre 2012.
Participation à un colloque sur le développement durable.	Réalisé les 17 et 18 septembre 2012.
Organisation de la Semaine pour la promotion de la journée internationale « En ville, sans ma voiture ! »	Concours « Faites des km durables » réalisé entre le 17 et le 21 septembre 2012.
Organisation d'une conférence midi traitant des changements climatiques.	Réalisé le 27 septembre 2012.
Modification de la fiche de projet et de son guide pour permettre la prise en compte des principes de développement durable lors de l'initiation des projets.	Réalisé le 24 octobre 2012.
Bonification des fiches interactives sur les principes de développement durable.	Réalisé en octobre 2012.

Résultats pour l'action 1

La cible de sensibilisation a été atteinte en 2011, soit 80,4 % du personnel. Depuis, la Commission a maintenu ses efforts de sensibilisation auprès des membres de son personnel. Cette année, elle a initié un processus de formation à la prise en compte des principes de développement durable adapté à son contexte organisationnel.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 2

Offrir au personnel des activités favorisant la prévention et le maintien de sa santé, de sa sécurité ainsi que de son bien-être au travail.

Indicateur

Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.

Cible

Cinq activités annuellement.

Gestes	Suivis
Participation et promotion de campagnes de sensibilisation en lien avec la qualité de vie pour l'exercice 2012-2013.	• Journée mondiale sur la sécurité et la santé au travail le 28 avril 2012 ; • Semaine québécoise pour un avenir sans tabac, du 20 au 26 janvier 2013 ; • Campagne de lutte contre l'homophobie du ministère de la Justice le 4 mars 2013.
Publication d'un bulletin du programme d'aide aux employés.	Quatre publications entre mai 2012 et février 2013.
Organisation d'événements de sensibilisation et d'information concernant des thèmes connexes à la qualité de vie au travail.	• Trois conférences midi réalisées entre septembre et novembre 2012 ; • Journée d'accueil des nouveaux employés réalisée le 12 février 2013.
Maintien et bonification de services relatifs à la qualité de vie au travail.	• Services d'une infirmière au bureau de Montréal (depuis 2009 au siège social) ; • Contribution financière pour l'activité physique (depuis 2010) ; • Bonification de la subvention du programme d'aide aux employés le 4 septembre 2012.
Acquisition de tensiomètres dans tous les bureaux de la Commission, y compris les directions juridiques.	Réalisé le 23 mai 2012.
Adoption d'un Plan de mise en œuvre des recommandations et actions du mandat sur l'attraction, l'accompagnement, le développement, la fidélisation et la planification de la relève.	Réalisé le 5 juin 2012.
Proposition d'une activité pour favoriser le sentiment d'appartenance.	Concours de photos réalisé le 21 septembre 2012.
Création d'un CV organisationnel pour favoriser l'attraction de personnel.	Réalisé 16 novembre 2012.
État de situation sur les risques organisationnels, dont certains peuvent influer sur la qualité de vie au travail.	Actualité publiée le 25 février 2013.
Évaluation des besoins technologiques du personnel.	Sondage envoyé le 18 mars 2013.
Adoption du Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées.	Réalisé en mars 2013.

Résultats pour l'action 2

La Commission est parvenue chaque année, depuis 2008, à dépasser la cible établie de cinq activités annuelles.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur 1

État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale.

Cible

Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

Gestes	Suivis
Adoption du plan annuel de gestion environnementale 2012-2013.	Réalisé le 8 mai 2012.
Adoption du plan annuel de gestion environnementale 2013-2014.	Réalisé le 19 mars 2013.

Indicateur 2

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables et environnementales.

Cible

Mise en œuvre de sept pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux nationaux ainsi que de pratiques d'acquisitions écoresponsables d'ici 2013.

Gestes	Suivis
Fin d'acquisition de contenants jetables pour le personnel.	Réalisé le 28 mai 2012.
Distribution de tasses réutilisables aux membres du personnel qui en font la demande.	Distribution de près de 600 tasses réutilisables au cours de l'exercice 2012-2013.
Possibilité de fournir des tasses et des verres réutilisables aux visiteurs du siège social.	Réalisé en août 2012.

Gestes	Suivis
Optimisation de la récupération du papier dans trois bureaux régionaux.	Réalisé au cours de l'automne 2012.
Demande auprès de la Société immobilière du Québec en matière de récupération de tapis lors des remplacements futurs.	Réalisé le 30 janvier 2013.

Résultats pour l'action 3

Depuis l'implantation du Plan d'action sur le développement durable, la Commission a agi dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux en matière de gestion environnementale. C'est ainsi que le Cadre de gestion environnementale a été adopté le 30 novembre 2010, suivi de son premier plan annuel en la matière. De plus, la mise en œuvre de six pratiques d'approvisionnement et de gestion écoresponsables ont été présentées dans les rapports annuels de gestion précédents. Cette année, en plus de maintenir ces pratiques, la Commission en a déployé quatre nouvelles. Par conséquent, la cible a été dépassée.

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 4

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateur

Résultat de l'analyse.

Cible

Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations.

Gestes	Suivis
Prolongation des heures d'ouverture du Centre d'assistance aux utilisateurs.	Réalisé le 5 septembre 2012.
Mise en place d'un nouveau service d'accès au courriel à distance.	Réalisé le 12 septembre 2012.
Production d'un guide d'information sur la planification de la retraite.	Réalisé le 15 janvier 2013.

Résultats pour l'action 4

Action déjà complétée. La Commission a finalisé, au cours de l'exercice 2009-2010, l'analyse comparative des pratiques en vigueur avec celles d'autres organismes relativement à l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi qu'au régime d'horaire variable.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 5

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateur 1

Date d'adoption de la politique.

Cible

Dépôt[18] d'une politique en septembre 2008.

La cible a été atteinte par l'adoption de la politique en 2008 qui fut remplacée le 8 décembre 2009.

Indicateur 2

Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré

Cible

Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009.

La cible a été atteinte par l'adoption du programme le 26 mars 2009 et du plan d'action intégré le 28 avril 2009.

Indicateur 3

État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré.

Cible

Intégration complétée en 2012.

Gestes	Suivis
Adoption d'un Bilan du programme de prévention 2009-2012, lequel comprend les résultats des plans d'action annuels.	Réalisé le 26 septembre 2012.

18. Cette cible diffère de celle initialement publiée.

Résultats pour l'action 5

En 2012-2013, la Commission a poursuivi ses efforts de prévention en mettant en œuvre un plan d'action comprenant notamment la tenue de séances d'information, de séminaires, d'interventions préventives et d'interventions de conformité. Elle a également poursuivi sa collaboration avec ses différents partenaires et s'est assurée de leur contribution pour diffuser de l'information sur la loi. En plus de présenter une analyse des résultats obtenus, le bilan des activités de prévention des trois dernières années propose certaines pistes d'amélioration fondées sur les consultations menées auprès du personnel impliqué dans la mise en œuvre des plans d'action de prévention. Ce bilan aura permis de constater que le virage prévention amorcé dans le cadre du Plan stratégique 2008-2012 est désormais bien implanté à la Commission.

ANNEXE 12

DONNÉES D'ÉTALONNAGE DU CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES (CEGO) SUR LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Étalonnage – L'accessibilité des services téléphoniques

Comparaison des résultats de la Commission des normes du travail avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) ;
- Commission des normes du travail (CNT) ;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ;
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ;
- Régie des rentes du Québec (RRQ) ;
- Revenu Québec (RQ) ;
- Services Québec.

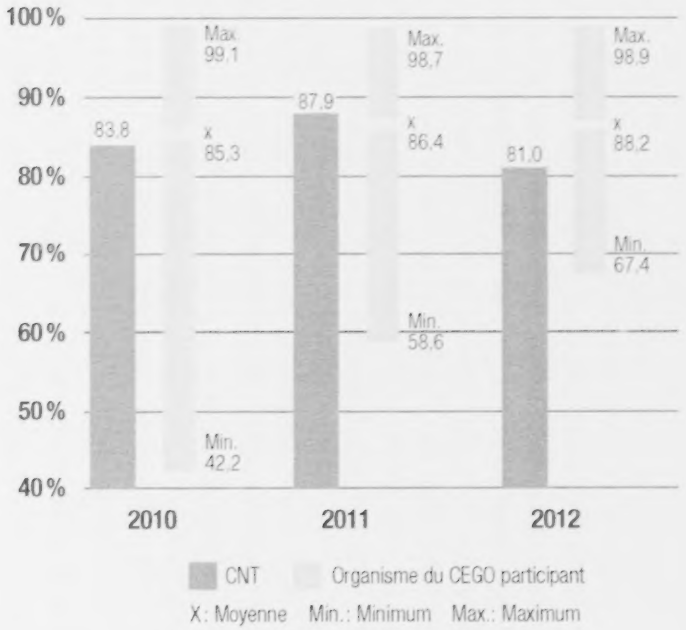
Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité soit, celle d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[19]. La période de référence correspond à l'année civile[20].

19. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre les organismes membres du CEGO, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Commission des normes du travail présentée dans les autres sections du rapport annuel.

20. Pour l'exercice d'étalonnage entre les organismes membres du CEGO, la période de référence correspond à l'année civile.

FIGURE 1

Proposition des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins[a] (%)



a) La proportion des appels pris par un préposé correspond au nombre d'appels ayant été pris à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels pris par les préposés.

Analyse des résultats

Informer et renseigner les salariés relativement à leurs droits et obligations est un aspect essentiel du rôle de la Commission. Dans la réalisation de sa mission, le Service des renseignements assume avec diligence cette fonction en répondant aux demandes de la clientèle que ce soit par courriel, par téléphone ou au moyen du site Internet.

Au cours des dernières années, bien des changements ont été apportés afin d'améliorer le service à la clientèle. En plus de bonifier l'offre de service grâce à la création d'un portail en ligne de dépôt des plaintes, la Commission a entrepris une vaste modernisation de son système téléphonique grâce à l'implantation de la téléphonie IP. Cette technologie permet entre autres une meilleure gestion des appels et d'informer les salariés des délais d'attente.

Au cours de l'année 2012, le Service des renseignements est parvenu à nouveau à offrir un service de qualité à la clientèle bien qu'un déficit temporaire d'effectifs ait eu un impact négatif sur les résultats. De plus, en septembre dernier, la Commission a dû répondre à un grand nombre de questions relatives aux droits des salariés au sujet des élections provinciales. Ainsi, pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2012, 81 % des appels ont été pris en charge dans un délai de 3 minutes ou moins comparativement à 87,9 % en 2011. Le taux des appels abandonnés est passé de 3,5 % à 4,9 % alors que le délai moyen d'attente est maintenant de 81,9 secondes comparativement à 54,9 en 2011. Le taux des appels rejetés est quant à lui resté stable avec un résultat de 5,8 %.

FIGURE 2
Taux d'appels rejetés[a] (%)

FIGURE 3
Taux d'appels abandonnés[b] (%)

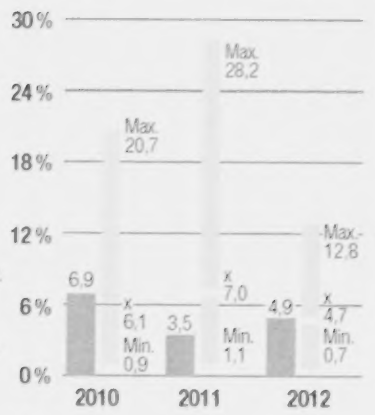
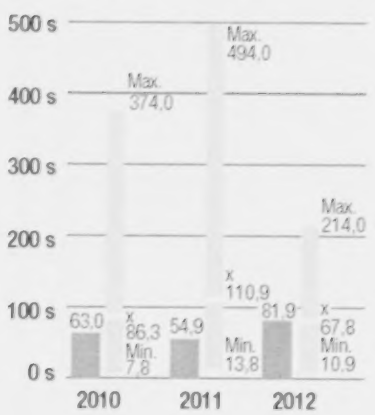


FIGURE 4
Délais moyen d'attente[c] (en secondes)



CNT Organisme du CEGO participant

X: Moyenne Min.: Minimum Max.: Maximum

a) Le taux d'appels rejetés correspond à la proportion des appels qui ont obtenu une tonalité occupée ou un message proposant de rappeler plus tard, sur le total des appels reçus des citoyens. Les types de rejet pouvant être générés au sein d'une organisation sont les rejets par dépassement momentané 1) de la capacité du système téléphonique par manque de lignes; 2) de la capacité du système de réponse vocale interactive (RVI) par manque de ports; 3) de la limite imposée à la file d'attente pour parler à un préposé.

a.1) L'indicateur du taux d'appels rejetés inclut tous les types de rejet connus par chaque organisation.

a.2) Les types de rejet comptabilisés varient d'un organisme à l'autre.

a.3) Certaines données portant sur le taux d'appels rejetés pour les années 2010 et 2011 diffèrent de celles figurant dans le Rapport annuel de gestion 2011 puisque des modifications ont été apportées dans les résultats de la Régie des rentes du Québec et de Revenu Québec. Pour la Régie des rentes du Québec, cette modification a consisté à inclure en 2011 les rejets attribuables au manque de liens téléphoniques, et ce, afin de présenter une information comparable à celle des années 2010 et 2012. Pour Revenu Québec, cette modification a consisté à inclure tous les appels reçus par l'organisation en 2010 et 2011, et non uniquement les appels acheminés aux agents.

a.4) Depuis 2012, seuls les appels entrants pendant les heures d'ouverture sont pris en compte dans le calcul du taux d'appels rejetés. Auparavant, certains organismes calculaient ce taux à partir des appels entrants dans une période de 24 heures.

b) Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente.

c) Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

Bien que légèrement inférieurs à ceux de l'exercice précédent, ces résultats sont justifiables au vu des circonstances. De plus, les actions qui seront mises en place par le Service des renseignements permettront d'améliorer la performance du service téléphonique au cours de la prochaine année.

La qualité des services à la clientèle constitue une priorité pour la Commission et celle-ci est depuis longtemps inscrite dans la culture de l'organisation. La Commission a pris l'engagement, dans son Plan stratégique 2012-2016, de continuer à adapter ses services en se dotant, notamment, d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et besoins de la clientèle en fonction des modes d'accès aux services.

Service des renseignements

514 873-7061
Région de Montréal

1 800 265-1414
Ailleurs au Québec, sans frais

www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Commission des normes du travail
Québec

C-0284 (13-09)